

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO – CAMPUS JOÃO PESSOA
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIA**

EDLENE CAXIAS MENESES

**A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA
OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA**

**JOÃO PESSOA
2019**

EDLENE CAXIAS MENESES

**A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA
OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Dr.^a Raquel Moraes de Lima.

JOÃO PESSOA
2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

M543m Meneses, Edlene Caxias.

A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
NA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA / Edlene
Caxias Meneses. - João Pessoa, 2019.

0 f64. : il.

Orientação: Raquel Moraes de Lima.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Mediação. Solução de conflitos. Ouvidoria. 2.
Polícia Militar. Métodos extrajudiciais. I. Lima,
Raquel Moraes de. II. Título.

UFPB/CCJ

EDLENE CAXIAS MENESES

**A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA
OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Direito de João
Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da
Universidade Federal da Paraíba como
requisito parcial da obtenção do grau de
Bacharel em Direito.

Orientadora: Dr.^a Raquel Moraes de Lima

DATA DA APROVAÇÃO:

BANCA EXAMINADORA:


Prof.ª Dr.ª RAQUEL MORAES DE LIMA
(ORIENTADORA)


Prof. Me. MARIA LÍGIA MALTA DE FARIAS
(AVALIADORA)


Prof. Me. FILIPE MENDES CAVALCANTI LEITE
(AVALIADOR)

AGRADECIMENTOS

Considero a palavra gratidão um tanto insuficiente para expressar todo sentimento que envolve essa ocasião, como forma de retribuir ou reconhecer o apoio recebido de tantas pessoas importantes que fazem parte da minha vida e que contribuíram diretamente no meu processo de formação, me tornando a pessoa que sou hoje.

Agradeço ao Senhor Deus, pelo cuidado, amparo, proteção, sustento e amor que um Pai dedica ao seu filho, ainda que imerecidamente, pelo consolo em momentos difíceis e por se mostrar presente em toda e qualquer situação.

Aos meus amados pais, Eudes e Geilza, cuja importância não consigo mensurar, e pelos quais o amor que sinto jamais encontraria palavras para expressar. São eles os meus maiores incentivadores e por eles almejo me tornar uma pessoa melhor a cada dia. Meu abraço amigo, meu apoio incondicional, meu porto seguro, sem dúvida alguma o maior exemplo de amor que a vida me apresentou, a eles minha mais sincera gratidão.

Aos meus irmãos Eder, Edvânia e Edna, os melhores amigos que Deus poderia me dar, com os quais dividi meus melhores e piores momentos. Obrigada por segurarem minha mão e caminharem comigo, pela torcida e incentivo que me impulsionam a crescer todos os dias, amo-os infinitamente.

Aos meus sobrinhos Lais, Davi, Alice, Gustavo e Ester, que encham minha vida de alegria e amor, um verdadeiro bálsamo para os dias difíceis, pois eles arrancam de mim os mais sinceros sorrisos, obrigada meus “pitxucos”.

Agradeço aos meus queridos cunhados, Josinaldo, Rafael e Taíssa, pois apesar de não existir laços de sangue são verdadeiros irmãos pra mim, amigos sempre presentes e apoio para qualquer momento.

Aos amigos que me acompanham, pelo apoio, carinho e conselho e por estarem sempre presentes nos meus dias, em especial àqueles que ganhei na faculdade, com os quais dividi tantos bons momentos, cujos laços desejo manter para sempre, obrigada.

Aos meus professores, que contribuíram significativamente para que eu aqui chegasse, em especial a minha orientadora Raquel Moraes, agradeço o auxílio e disposição na elaboração desse trabalho.

A todas as pessoas que fazem parte da minha vida, que direta ou indiretamente torceram e me acompanharam na realização deste sonho, minha mais sincera gratidão.

RESUMO

A mediação é um importante instrumento para a resolução de conflitos. Através desse procedimento extrajudicial, com o auxílio de um terceiro imparcial, o mediador, as partes podem resolver suas dissensões de maneira ágil e eficaz. Neste procedimento alguns importantes princípios devem ser observados para que os objetivos da mediação sejam atingidos, dentre os mais importantes merecem destaque o princípio da imparcialidade do mediador, o princípio da isonomia entre as partes, o princípio da oralidade, o princípio da informalidade, o princípio da autonomia da vontade das partes e o princípio da confidencialidade. O mediador exerce importante função na realização da audiência de mediação, utilizando sempre a imparcialidade, conduz um diálogo construtivo entre as partes com o objetivo de encontrar uma solução satisfatória para os envolvidos. Este trabalho discorre sobre a mediação como uma ferramenta para a solução de conflitos na Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba, fazendo primeiramente uma abordagem conceitual e doutrinária a respeito da mediação. Em sequência, aborda os conflitos e sua importância no processo evolutivo da sociedade, contrariando a compreensão de muitos sobre conflito como algo exclusivamente negativo. Compreendidos os tipos de conflitos, o mediador pode aplicar as técnicas mais adequadas em prol da resolução do problema enfrentado pelos envolvidos. As Ouvidorias Públicas tem utilizado a mediação para resolução de problemas que aportam nestes órgãos através da manifestação dos cidadãos, deste modo, a Ouvidoria da PMPB, que atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição, recebe diariamente os mais diversos tipos de demandas, dentre elas denúncias relatando conflitos envolvendo policiais militares e passíveis de resolução através da mediação. A utilização desta ferramenta extrajudicial tem contribuído não apenas para a resolução de conflito, como também para a diminuição das instaurações de procedimentos administrativos e evitando ainda que essas demandas sejam dirigidas ao judiciário, trazendo benefícios tanto ao cidadão como à Administração Pública.

Palavras-chave: Mediação. Solução de conflitos. Mediador. Ouvidoria. Polícia Militar. Métodos extrajudiciais. Administração Pública.

LISTA DE FIGURAS (Tabelas)

Figura 1 (Tabela) – Canais de Comunicação

Dados Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba: Canal de Comunicação das manifestações recebidas no período entre 2015-2018.

Figura 2 (Tabela) – Demandas da Ouvidoria por ano, conforme tipologia

Dados Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba: Tipos de manifestações recebidas no período entre 2015-2018.

Figura 3 (Tabela) – Natureza das Denúncias

Dados Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba: Naturezas identificadas nas denúncias que aportaram na Ouvidoria da PMPB no período entre 2015-2018.

Figura 4 (Tabela) – Denúncias por método de solução

Dados Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba: Tipos de resolução dados às denúncias que aportaram na Ouvidoria da PMPB no período entre 2015-2018.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2 A MEDIAÇÃO COMO FORMA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	11
2.1 BREVE HISTÓRICO	11
2.2 CONCEITOS E OBJETIVOS	13
2.3 PRINCÍPIOS NORTEADORES DA MEDIAÇÃO	16
2.3.1 Princípio da imparcialidade do mediador	16
2.3.2 Princípio da isonomia entre as partes.....	17
2.3.3 Princípio da oralidade	17
2.3.4 Princípio da informalidade	18
2.3.5 Princípio da autonomia da vontade das partes.....	19
2.3.6 Princípio da confidencialidade	19
2.4 O MEDIADOR.....	20
3 CONFLITOS.....	23
3.1 CONCEITUAÇÃO E ESPÉCIES	23
3.2 MÉTODOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	26
3.2.1 Negociação.....	27
3.2.2 Arbitragem.....	28
3.2.3 Conciliação	28
3.2.4 Mediação	29
4 MEDIAÇÃO NA OUVIDORIA DA PMPB	31
4.1 O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL.....	31
4.2 OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR COMO ESPAÇO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	32
4.2.1 Meios de manifestação.....	34
4.2.2 Cadastro da manifestação.....	35
4.2.3 Tipos de manifestação	36
4.2.4 Natureza da Denúncia.....	38
4.2.5 Audiência de mediação.....	40
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
REFERÊNCIAS	49
ANEXO A - RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	52

1. INTRODUÇÃO

Os conflitos e as divergências fazem parte da sociedade, estando presentes no processo evolutivo das relações de todos os tipos. O contraste de ideias e a diversidade de pensamentos impulsionam a democracia, tal afirmação possibilita a compreensão de que os conflitos, de certo modo, podem ser enxergados de modo positivo. As diferenças entre moral e política determinam a convivência em comunidade.

O respeito às diferenças e os desacordos entre os indivíduos possibilitam a existência de uma democracia plural, onde as divergências podem ser consideradas como combustível que impulsionam mudanças sociais e fazem com que os desejos de vários setores da sociedade sejam alvos de políticas do Estado.

Por muito tempo o conflito foi encarado como algo negativo, como um motivo de desacordos e desagregação entre as pessoas, por ser processado muitas vezes com enfoque adversarial, então tradicionalmente era concebido como algo a ser eliminado da vida social. Deste modo, a paz seria caracterizada como ausência de conflito. Quando as pessoas conseguem conviver com suas diferenças, é possível alcançar um patamar na sociedade onde as pessoas aprendem a lidar com seus conflitos, podendo resultar em mudanças significativas, gerando oportunidade e vantagem a todos.

De um modo geral, os conflitos decorrem da convivência social, sendo inerentes as relações humanas, podendo ser encarado como uma forma do indivíduo expressar a sua liberdade, compreendendo que pessoas diferentes podem pensar de maneiras diferentes e ainda assim conviver pacificamente. Neste cenário, democracias plurais compreendem e institucionalizam processos de resolução pacífica de conflitos, empregando-o para promover mudanças e melhorias nas relações sociais.

O diálogo constitui-se como um instrumento essencial para a resolução de conflitos, a comunicação cumpre um papel importante na construção e preservação das relações sociais, por este motivo o diálogo pacífico torna-se fundamental em todas as formas consensuais de resolução de conflitos, convidando os seus participantes a deixarem de lado as próprias necessidades em busca de uma solução que favoreça as necessidades de todas as pessoas envolvidas no conflito.

O Estado intervém nos conflitos entre as pessoas de modo positivo, quando se coloca à disposição através das modalidades de resolução consensual, essas modalidades se

configuram como meios de canalizar os conflitos, utilizando seu aspecto positivo, concedendo voz ao cidadão e facilitando sua participação nos assuntos referentes à Administração Pública.

A palavra composição é usualmente utilizada para tratar prováveis formas de encaminhamento e tratamento de controvérsias. De um modo geral, as partes têm três opções diante de um conflito, resolver o dissenso utilizando a força, características da autotutela ou autodefesa, pode também buscar uma solução através do consenso e do diálogo, característica da autocomposição, ou por fim, pedir a um terceiro que auxilie na solução tomando uma decisão, característica da heterocomposição. A resolução consensual de conflitos está inserida na autocomposição e ocorre quando as partes exercem a autonomia da vontade, onde elas mesmas conseguem chegar a uma solução.

No processo de negociação, as próprias partes, sem auxílios de terceiros, conseguem chegar a um acordo. Na conciliação e na mediação, a autocomposição é facilitada pela presença de uma terceira pessoa. Na conciliação, o conciliador auxilia ativamente as partes a chegarem a um acordo sem, contudo, forçá-las a ele, expondo as vantagens e desvantagens das suas posições e propõe saídas e alternativas para a controvérsia. Na mediação, também ocorre a atuação de um terceiro que auxilia as partes, entretanto, essa atuação é menos ativa na medida em que se restringe em auxiliá-las a encontrar uma solução conjunta, respeitando a autonomia de cada uma delas. O mediador, portanto, tem a missão de facilitar o diálogo dos envolvidos no conflito, mediante técnicas específicas. Por este motivo, o mediador é, na prática, um facilitador.

Uma resolução eficaz para um conflito ocasiona uma decisão produtiva, onde a relação social entre aqueles que fazem parte da disputa é fortalecida, isso é alcançado através de valores, técnicas e habilidades específicas. Isso significa que é necessário estimular as partes a desenvolver soluções criativas que admitam a compatibilização de interesses visivelmente contrapostos. Neste sentido, os processos autocompositivos tendem a ser mais construtivos do que os outros, isso ocorre porque estes métodos promovem a autonomia da vontade das partes, considerando seus pensamentos e suas atitudes, e permitindo que elas tomem suas decisões sem interferência externa.

Inicialmente, este trabalho apresenta uma abordagem teórica, com definições de diversos autores sobre o tema tratado, posteriormente é discutida a utilização da mediação na Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba, com apresentação de resultados oriundos das sessões ali realizadas, com informações relevantes dispostas em tabela para sua melhor compreensão.

A Ouvidoria da Polícia Militar é uma instância de controle e participação social e, portanto, pode ser compreendida como um órgão que auxilia o cidadão em suas relações com

o Estado e com os demais integrantes da sociedade. Ao receber os mais diversos tipos de manifestações, ela avalia a qualidade do serviço prestado à comunidade, podendo aperfeiçoar suas perspectivas e ações, assim como subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas. Ao mesmo tempo, a Ouvidoria exerce uma função pedagógica essencial, uma vez que seu trabalho aborda um aspecto informativo, oportunizando aos cidadãos conhecimentos sobre seus direitos e responsabilidades, permitindo deste modo um incremento na capacidade avaliativa e na autonomia dos demandantes.

Através das manifestações, o cidadão pode expressar sua satisfação com o serviço policial militar, demonstrada na forma de elogio, sugestão, reclamação, entre outros. Contudo, muitas pessoas utilizam este canal para expressar seu descontentamento com as atitudes de militares que fazem parte do seu cotidiano, essa insatisfação provém de conflitos concernentes às relações interpessoais, assim como a situações vivenciadas no dia-a-dia, o que provoca demasiado aumento na instauração de procedimentos administrativos, cujo objetivo é apurar circunstâncias que muitas vezes não configuram crime ou transgressão previsto no regulamento disciplinar.

Isto posto, o principal objetivo deste trabalho é verificar os benefícios da utilização da mediação como uma ferramenta de resolução de conflitos que envolvam policiais militares, no âmbito da Ouvidoria da Polícia Militar. Para tanto, os objetivos específicos são: analisar a implementação da mediação de conflitos, por parte da Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba, observando os resultados advindos da utilização deste instrumento; verificar como a mediação de conflitos funciona enquanto ferramenta extrajudicial na resolução de denúncias aportadas na Ouvidoria da PMPB e; identificar como a ação da Ouvidoria, na qualidade de mediadora de conflitos, pode auxiliar na redução de demandas processuais administrativas e judiciais.

A metodologia utilizada foi a pesquisa e revisões bibliográficas, com abrangência na área de mediação, assim como foi realizado um estudo baseado nos relatórios apresentados pelo Órgão, que apontam os resultados advindos da utilização deste método extrajudicial de resolução de conflitos, nas circunstâncias que possibilitavam o uso da mediação para alcançar uma solução efetiva nas demandas do tipo denúncia, que continham conflitos envolvendo militares estaduais e não caracterizavam crimes militares. Os métodos de procedimentos da pesquisa foram os comparativos, uma vez que foi realizado a apresentação e análise dos dados obtidos no relatório fornecido por aquele órgão. Bem como, métodos estatísticos, cuja quantificação de resultados obtidos auxiliam no estabelecimento de relações e correlações existentes entre os dados exibidos e o conteúdo doutrinário apresentado.

No que diz respeito a estrutura, o trabalho está dividido em três capítulos, o primeiro aborda a mediação como forma de resolução de conflitos, com uma breve explanação histórica, descrição de conceitos e objetivos, apresentação dos princípios norteadores da mediação e descrição do papel do mediador; o segundo capítulo trata sobre o conflito, abordando conceitos e espécies e métodos extrajudiciais de resolução de conflitos; o terceiro capítulo apresenta o trabalho de mediação realizado na Ouvidoria da PMPB, com exposição de resultados e análise de dados obtidos.

Posto isto, a mediação, como uma forma de resolução de conflitos, apresenta-se como um método célere e eficaz de resolver as controvérsias que envolvem policiais, a comunidade encontrou então uma forma alternativa para resolver problemas que provavelmente se alcançariam o judiciário. Por consequência, a polícia militar encontrou uma maneira de diminuir a quantidade de procedimentos administrativos, e de trazer uma resolução mais efetiva aos conflitos que envolvem seus integrantes, conforme será observado no decorrer deste trabalho.

2 A MEDIAÇÃO COMO FORMA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

2.1 BREVE HISTÓRICO

A mediação ingressou de maneira efetiva no ordenamento jurídico brasileiro com a publicação da Lei 13.140/15 e do atual Código de Processo Civil. Tal implementação se deu com o objetivo de consolidar uma desconstrução no conceito de direcionar exclusivamente ao Estado a responsabilidade para a resolução de conflitos, aplicando os valores dos métodos alternativos consensuais e não adversariais, que focam na qualidade da resolução do conflito, através do envolvimento das partes no procedimento (ALMEIDA, PANTOJA, PELAJO, 2015).

No contexto histórico, a mediação no Brasil é bastante recente, em 2002, com a Proposta de Lei Complementar 94, de iniciativa da Deputada Zulaiê Cobra, deu-se início à institucionalização e ao disciplinamento da mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos no Brasil. Conforme descreve Sales e Vasconcelos:

Desde 1998, tramita no Congresso Nacional brasileiro um Projeto de Lei da ex-deputada federal Zulaiê Cobra Ribeiro, sob o nº 4.827/98, alterado pela versão consensuada em 2003 e pouco depois alterado pelo voto do Relator atual do Projeto, senador Pedro Simon, que institucionaliza e disciplina a mediação como forma de se prevenir e solucionar litígios de forma amigável e positiva para as partes. O referido projeto propõe duas formas de mediação: a mediação prévia (pré-processual) e incidental (depois de iniciado o processo), ambas de cunho facultativo, podendo ser realizadas por mediadores judiciais (advogados com três anos de experiência jurídica) ou extrajudiciais (profissionais de outras áreas que atuam com mediação). (SALES e VASCONCELOS, 2006, p. 74)

O Conselho Nacional de Justiça decretou a Resolução nº 125, em 29 de novembro de 2010, que dispõe sobre a política nacional de conciliação, reconhecendo a mediação como:

instrumento efetivo de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças.

Posteriormente, em 31 de janeiro de 2013, foi publicada a emenda nº 01, alterando a Resolução nº 125, efetivando a organização da política pública, instituindo Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, conferindo atribuições ao CNJ para o desenvolvimento de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino, determinado

aos Tribunais a criação Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, sendo reconhecida pelo CNJ, segundo a Justiça em Números (2015, p. 484), como “uma alternativa capaz de solucionar conflitos antes mesmo da instauração do processo, além de ser uma política consonante com as orientações do Novo Código de Processo Civil.”. Tal qual descreve Spengler *et al.*:

ao Judiciário é atribuída a tarefa de instalar e fiscalizar as centrais de mediação e conciliação, sendo compromisso do CNJ a gestão de recursos humanos e estruturais relacionados à implementação da política pública. Ainda, a Resolução prevê a possibilidade de firmar parcerias com entidades públicas e privadas. (GIMENEZ, SPENGLER, BRUNET, 2015, p. 71)

Ainda em 2013, foi aprovada a emenda nº 2, da Resolução nº 125, estabelecendo a criação do Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, visando interligar os cadastros dos Tribunais de Justiça e dos Tribunais Regionais Federais, tal medida permite que as partes possam, em conjunto com os seus advogados, através de consulta ao cadastro, escolher o mediador que desejarem, baseando-se nos casos em que atuou, considerando “o número de processos de que participou, o sucesso ou insucesso da atividade, a matéria sobre a qual versou a controvérsia” (art. 167 do Novo Código de Processo Civil c/c art. 12, § 1º, da Lei de Mediação), tal medida serve de estímulo ao mediador, uma vez que o seu desempenho está disponível para consulta pública. Em decorrência dessas avaliações, é possível a criação de um parâmetro de remuneração dos mediadores, nos termos do artigo 169 do Novo Código de Processo Civil (CPC).

Outro importante ponto a ser observado na emenda nº 2, foi a criação de um Sistema de Mediação Digital ou a distância, conforme disposto no artigo 6º, inciso X da Resolução 125/10, para atuação pré-processual de conflitos.

O art. 7ª da Resolução CNJ nº 125/2010 recebeu nova redação, modificando o atendimento de Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania (Cejusc), estabelecendo que todas as comarcas precisariam ser atendidas por algum Cejusc, seja ele na própria unidade, regional ou itinerante, concedendo aos tribunais um prazo de 30 dias para encaminhar ao CNJ um plano de implantação da Resolução, inclusive quanto à instalação dos centros.

Ainda a partir da nova redação, conforme o art. 12, os Fóruns de Coordenadores de Núcleos de Conciliação podem firmar enunciados, que terão aplicabilidade restrita ao respectivo segmento da Justiça, se aprovados pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania.

Como fora citada no início deste capítulo, atualmente, a mediação é regulamentada pelo Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015) e pela Lei 13.140/15, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

2.2 CONCEITOS E OBJETIVOS

A origem a palavra mediação provém do verbo latino “*mediare*”, que significa intervir, mediar. Consiste num método autocompositivo de resolução de litígios, onde uma terceira pessoa imparcial, chamada mediador, utilizando determinadas técnicas, facilita o diálogo entre as partes em conflito, estimulando-as a encontrar solução pacífica de suas controvérsias. Conforme descrito a seguir:

A mediação é método extrajudicial de resolução de conflitos que se utiliza da figura de um terceiro alheio a disputa, o mediador, como facilitador do diálogo entre os envolvidos, os mediandos, com objetivo de estabelecer a intercompreensão de suas pretensões e aproximação de seus desejos, a fim da propositura e da escolha de resolução a controvérsia pelos próprios participantes (DIAS; ROGERIO, 2012, p. 17).

Ainda sob o aspecto conceitual, encontra-se nas palavras de Azevedo um conceito mais detalhado sobre mediação:

Um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte, neutra ao conflito, ou um painel de pessoas sem interesse na causa, para auxiliá-las a chegar a uma composição. Trata-se de uma negociação assistida ou facilitada por um ou mais terceiros na qual se desenvolve processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades (AZEVEDO, 2013, p. 85).

O objetivo da mediação é a viabilidade da capacidade negocial dos participantes do conflito, para que, através do processo de comunicação conduzido pelo mediador, possam exercitar em conjunto o seu poder de decisão. Sendo assim, as decisões tomadas no âmbito de uma mediação propendem a ser mais adequadas às necessidades das partes envolvidas, promovendo sempre uma sustentabilidade nos acordos e alcançando um padrão de justiça esperado pelas partes.

De acordo com a autora Sales (2004), os objetivos da mediação se dividem em: solução de conflitos, prevenção de conflitos, inclusão social das partes e a promoção da pacificação social, conforme detalhado a seguir:

a) **solução de conflito:** este pode ser apontado como o principal objetivo a ser alcançado no processo de mediação e deve ser alcançado de modo pacífico, através do diálogo, para que as partes possam chegar a um acordo satisfatório.

A solução de conflitos é o objetivo mais claro da mediação. A solução se dá por meio do diálogo, no qual as partes interagem em busca de um acordo satisfatório para ambas, possibilitando uma boa administração da situação vivida. A comunicação e a consequente participação dos indivíduos na resolução das controvérsias são imprescindíveis para o alcance do acordo adequado (SALES, 2004, p. 27).

É importante destacar que se deve ter como foco a igualdade na busca para uma solução, de modo que ambas as partes, tanto ofensor como ofendido, saiam satisfeitas. De acordo com Colares (2005, p. 92), “na mediação, o conflito é abordado e tratado de uma maneira construtiva e não como algo maligno e prejudicial, que deve ser evitado a qualquer preço”, deste modo, o conflito deve ser enxergado de forma positiva e a mediação deve facilitar o alcance da solução do problema gerado para ambos os envolvidos.

b) **prevenção dos conflitos:** a prevenção ocorre de modo natural no transcorrer da mediação, onde as partes desenvolvem uma forma de cooperação através do diálogo de maneira que o conflito seja resolvido e não mais ocorra.

O segundo objetivo da mediação é a prevenção de conflitos. A mediação como um meio para facilitar a solução de controvérsias, deve ser entendida, em todo o seu procedimento, como prevenção, já que evita a má administração do problema e procura o tratamento dos conflitos, ou seja, durante o processo de mediação, o mediador, com sua visão de terceiro imparcial, deve aprofundar-se no problema exposto, possibilitando o encontro e a solução real do conflito (SALES, 2004, p. 30).

Destarte, a prevenção objetiva que os conflitos sejam sanados no momento da mediação, ensejando que os motivos que ocasionaram o desentendimento não venham gerar posteriores atritos entre as partes.

c) **inclusão social:** a mediação de conflitos tem como um dos seus objetivos atingir uma solução onde as partes sintam-se acolhidas perante a sociedade na busca da resolução de problemas de modo amigável, através de um diálogo aberto, onde as partes conflitantes tenham a oportunidade de expor a maneira que consideram ser melhor forma de solucionar uma lide entre elas.

A mediação apresenta-se, pois, com o objetivo de oferecer aos cidadãos participação ativa na resolução de conflitos, resultando no crescimento do sentimento de responsabilidade civil, cidadania e de controle sobre os problemas vivenciados. Dessa maneira, apresenta forte impacto direto na melhoria das condições de vida da

população na perspectiva do acesso à Justiça, na discussão de responsabilidades, na conscientização de direitos, enfim, no exercício da cidadania (SALES, 2010, p. 8).

Portanto, é importante salientar que a inclusão social constitui-se como uma maneira das partes entenderem que são capazes de resolver seus próprios conflitos, gerando um reflexo positivo na vida das pessoas, contribuindo para que se identifiquem como indivíduos que gozam de direitos e que exercem a cidadania.

d) **pacificação social:** este objetivo é alcançado quando os demais foram atingidos, uma vez que, através da mediação os conflitos são resolvidos evitando que voltem a ocorrer, e há a inclusão dos indivíduos na participação política do Estado, logrando por fim a pacificação social, conforme descrito nas palavras de Nunes:

Desenvolver a mediação de conflitos como prática inclusiva e de não-violência, que resolve conflitos por meio do estímulo ao diálogo, contribui para a efetivação dos direitos de forma ampla, pacífica, incluindo socialmente e construindo a paz (NUNES. 2010, p. 89).

A paz social pode ser alcançada porque as partes tem a liberdade para entrarem em um acordo e se entenderem de modo que ambos fiquem satisfeitos, com objetivo de uma convivência pacífica e livre de conflitos no futuro.

Por fim, a mediação proporciona que as partes envolvidas através do diálogo cheguem a um acordo comum e que ambas saiam contempladas e satisfeitas com as soluções obtidas. Nesse aspecto, assim discorre Ruiz:

No processo judicial, a solução é imposta pelo Estado-Juiz. Trata-se de uma solução impositiva. Verifica-se, pois, uma ação de impor, de estabelecer, de obrigar, de infligir. [...] Quando muito, poderá acolher e rejeitar em parte. [...] Estar-se-á, pois, diante do que se costuma chamar de ganha/perde. [...] De outro lado, existem outros meios para a solução de conflitos de interesse, e, com pouco de ousadia, entende-se que a solução a que se chega nos conflitos de interesse atende muito mais aos interesses das partes, já que se está diante do que se chama de teoria do ganha/ganha. (RUIZ. 2005, p. 80-81)

Conclui-se que a mediação de conflitos é uma das formas mais eficientes para resolver as divergências que ocorrem ou possam vir a ocorrer entre as pessoas, em todas as áreas do direito, inclusive nas denúncias que chegam a Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba, possibilidade essa que será analisada nos capítulos seguintes.

2.3 PRINCÍPIOS NORTEADORES DA MEDIAÇÃO

A mediação, como via para solução de conflitos, é regida pelos princípios gerais do direito, assim como possui princípios próprios. A Lei 13.140/2015, em seu artigo 2º, elenca os princípios norteadores da mediação:

Art. 2º - A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - Imparcialidade do mediador;
- II - Isonomia entre as partes;
- III - Oralidade;
- IV - Informalidade;
- V - Autonomia da vontade das partes;
- VI - Busca do consenso;
- VII - Confidencialidade;
- VIII - Boa-fé.

Em vista disso, para que os resultados pretendidos com a mediação sejam alcançados, tais princípios devem ser respeitados. Faz-se relevante analisar alguns dos princípios elencados, indispensáveis durante o processo de mediação.

2.3.1 Princípio da imparcialidade do mediador

De acordo com este princípio, o mediador, figura importante na resolução do conflito, deve manter-se equidistante, buscando aproximação entre as partes, ouvindo-as, mas sem dar preferência a qualquer uma delas, sem demonstrar interesse pessoal na solução pretendida, tratando as partes de maneira justa e igual.

O artigo 1º, inciso IV, da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que traz em seu anexo o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, aborda princípios fundamentais que regem a conduta do mediador, descrevendo que o mesmo deve “agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente.”

Nas palavras de Vitor Carvalho Lopes, o princípio da imparcialidade enfatiza a responsabilidade do mediador em conduzir o processo de mediação com neutralidade:

[...] o princípio da imparcialidade vem a designar a proibição de qualquer conduta por parte do mediador que importe em qualquer favorecimento de tratamento a uma das partes. Veja-se, portanto, que a imparcialidade quer se referir à atitude do mediador em relação às partes e não ao conteúdo em si do tema afeto à mediação. (LOPES, 2010)

Como se pode observar, tal princípio está diretamente ligado à pessoa do mediador, cuja função é auxiliar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes entre elas, criando assim novos vínculos que as auxiliem num processo decisório, importante dizer que apesar do importante papel do mediador, o seu papel se restringe a facilitar o diálogo entre as partes, mas em hipótese alguma poderá decidir por elas.

2.3.2 Princípio da isonomia entre as partes

A palavra isonomia vem dos termos gregos *iso* e *nomos*, que significam “de mesma lei”, como princípio geral do Direito a isonomia garante igualdade entre as pessoas, independente de classe ou gênero, na mediação exprime o tratamento que será dado as partes, independente de sua posição no conflito, seja vítima ou ofensor, ambos serão tratados de maneira igualitária.

A imparcialidade deve ser inerente ao mediador. Isto porque é função do mediador ajudar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o outro e não contra o outro, criando assim novos vínculos entre elas. Não cabe ao mediador decidir, pois só as partes têm o poder decisório. Para o mediador realizar essa tarefa ele deve ser imparcial, caso contrário, poderá ir além de seu compromisso, interferindo na decisão, privilegiando a parte que lhe interessa. A intervenção do mediador, manipulando a argumentação, e daí a decisão, descaracteriza a mediação, pois a igualdade de oportunidade do diálogo é imprescindível a esse procedimento (SALES, 2003, p.48).

Assim, nenhuma das partes estará em uma situação de desvantagem no processo de mediação, pois ao serem tratadas de maneira igual, poderão expressar suas opiniões e serão igualmente consideradas. Ao perceberem tais condições, os litigantes sentir-se-ão tranquilos para tentar encontrar uma solução para os seus conflitos, podendo o mediador orientar quando um acordo parecer notadamente desvantajoso a uma das partes, sem que isto afete o princípio da imparcialidade.

2.3.3 Princípio da oralidade

A oralidade permite o diálogo entre o mediador e as partes envolvidas no conflito, este processo de comunicação possibilita que os litigantes ao se expressarem possam chegar a um termo comum na busca da resolução do problema que as envolve. Nestes termos entendem RUIZ e ROSSANEIS que:

[...] a oralidade é peça chave para que se estabeleçam as relações, sendo largamente utilizada para estabelecer discussões, trocar informações e também para resolver conflitos de interesses. Neste âmbito, a oralidade é introduzida na seara processual como técnica adequada para solucionar os conflitos oriundos do meio social (RUIZ; ROSSANEIS, 2013, p. 2).

No que tange o aspecto processual, pode-se observar que o princípio da oralidade na mediação possui três objetivos básicos, conforme entendimento de Almeida, Pantoja e Pelajo (2015), sendo: a) conceder a celeridade ao processo b) concretizar a informalidade do processo e c) firmar a confidencialidade, passando ao procedimento escrito o mínimo possível.

Sobretudo, é importante observar que não há vedação legislativa quanto à outra forma de procedimento que não seja a forma oral, com exceção do termo final, que deverá ser feito de forma escrita. Deste modo, a oralidade facilita o diálogo e ainda traz agilidade ao processo, mas não elimina outros modos de realização do processo de mediação.

2.3.4 Princípio da informalidade

A solução do conflito é o principal objetivo no processo de mediação, por este motivo, independente da formalidade, predomina o diálogo e a cooperação entre as partes. Não há exigência de uma regra específica a ser adotada, prevalecendo assim a informalidade, esse princípio pode ser observado em diversos aspectos, que abrange tanto a oralidade, onde a forma escrita não é um requisito, assim como a linguagem utilizada no diálogo, dispensando os termos técnico-jurídicos para que as partes possam ter uma melhor compreensão da situação, facilitando o processo de comunicação. Como afirmam Almeida, Pantoja e Pelajo:

[...] não tendo que se ater a formalidades que engessam a sua atuação, o mediador pode se apartar da linguagem formal utilizada pelos profissionais do Direito e aproximar o gerenciamento dos conflitos das pessoas interessadas. Com efeito, a linguagem informal, sem a necessidade de utilização de termos técnico-jurídicos rebuscados, facilita a participação do interessado no processo o que culmina na sua influência nas etapas do processo mediacional. Assim, a informalidade transforma cada sessão de mediação em um ato único, permitindo a humanização da resolução de disputas. (ALMEIDA; PANTOJA; PELAJO, 2015, p. 114)

Assim sendo, pode-se concluir através do princípio da informalidade que, desde que não acarrete prejuízo às partes, os requisitos formais podem ser dispensados, trazendo a mediação um aspecto mais simples, permitindo os envolvidos decidam a melhor maneira de resolver seus conflitos.

2.3.5 Princípio da autonomia da vontade das partes

As partes são as principais personagens numa mediação, seja ofensor ou vítima, por este motivo as decisões no processo são decorrentes da vontade das mesmas, possuindo total liberdade de chegarem a um acordo ou não. A mediação facilita o diálogo entre os conflitantes, mas não as obriga a uma decisão em decorrência desse processo, que podem sair sem uma solução para o conflito.

A liberdade das partes, como princípio da mediação, significa que as partes são livres para decidir se querem optar pela mediação como meio de solução de conflitos. Uma vez feita essa escolha, contudo, elas não estão obrigadas a chegar a um acordo. As partes são livres também para resolver se desejam decidir o conflito durante o processo de mediação (CRUZ, 2005, p. 268).

O princípio da autonomia da vontade deve ser respeitado durante a mediação, conferindo aos mediados a responsabilidade das decisões tomadas. As partes poderão decidir sobre a participação na mediação, as regras que serão utilizadas, podendo inclusive interromper o processo ainda que não tenham chegado a um acordo. A interferência de terceiro, de maneira coercitiva, poderá gerar nulidade ao procedimento.

2.3.6 Princípio da confidencialidade

De um modo geral os atos jurisdicionais são regidos pelo princípio da publicidade, contudo a Lei da Mediação confere as partes o caráter confidencial do procedimento. A exigência da confidencialidade garante que as informações apresentadas na mediação não sejam utilizadas em demandas judiciais, permitindo as partes uma maior liberdade de dialogar, garantindo que as sessões de mediação tenham maior chance de sucesso.

O principal objetivo da confidencialidade é a proteção dos mediando no caso de uma ausência de acordo, afinal, nenhuma das partes estaria aberta ao diálogo sabendo que as informações fornecidas poderiam ser usadas contra elas.

Os artigos 30 e 31, da Lei 13.140 discorrem sobre a confidencialidade no processo de mediação e suas exceções:

Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

§ 1º O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando:

I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito;

II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação;

III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador;

IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação.

§ 2º A prova apresentada em desacordo com o disposto neste artigo não será admitida em processo arbitral ou judicial.

§ 3º Não está abrangida pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime de ação pública.

§ 4º A regra da confidencialidade não afasta o dever de as pessoas discriminadas no caput prestarem informações à administração tributária após o termo final da mediação, aplicando-se aos seus servidores a obrigação de manterem sigilo das informações compartilhadas nos termos do art. 198 da Lei no 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional.

Art. 31. Será confidencial a informação prestada por uma parte em sessão privada, não podendo o mediador revelá-la às demais, exceto se expressamente autorizado.

Importante observar que as informações fornecidas podem ser utilizadas desde que sejam expressamente autorizadas pelos mediados, quando exigida por lei sua divulgação ou quando seja necessária para o cumprimento de acordo. Também é possível a divulgação de informação quando relativa à ocorrência de crime de ação pública.

2.4 O MEDIADOR

O papel do mediador está definido na Lei 13.145/2015, art. 4º, § 1º: “O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito”.

Conforme o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2015, p. 135), o mediador é uma pessoa selecionada para exercer o *munus* público de auxiliar as partes a compor a disputa, com o dever agir com imparcialidade, uma vez que não cabe a ele julgá-las, mas auxiliá-las a melhor entender suas perspectivas, interesses e necessidades.

O mediador é uma terceira pessoa, cuja atribuição consiste em conduzir o processo de mediação de maneira imparcial, auxiliando as partes a resolverem seus conflitos usando técnicas adequadas e facilitando a comunicação entre os envolvidos, de modo que a solução encontrada pelos mediados seja justa e satisfatória a ambos. Neste sentido, Adolfo Braga Neto aponta que:

O mediador pode ser melhor definido como um facilitador de comunicação entre os mediados, uma vez que ele passa a trabalhar em conjunto com eles, no sentido de

auxiliá-los na busca incessante de seus reais interesses, em razão de um trabalho cooperativo, que deverá ser comum entre todos os envolvidos. (BRAGA NETO, 1999, p. 94).

No processo de mediação a figura do mediador é fundamental, dentre várias características, deve possuir um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes. Para o bom desempenho de sua atividade o mediador deve ter competência, imparcialidade, confiabilidade, atenção, equilíbrio emocional, criatividade, humanidade, inteligência e habilidade na promoção do diálogo. Neste aspecto, dispõe Salles *et al*:

O mediador deve pautar sua conduta pela imparcialidade, independência, competência, discrição e diligência. Exige-se dele conhecimento sobre o processo de mediação e intervenção de maneira a pacificar os conflitantes, o que obtém a partir de um treinamento específico, acompanhado de um aperfeiçoamento permanente, para que possa aprender com sua prática e evoluir continuamente em sua auto-observação, questionamentos, atitudes, dificuldades e habilidades. Ao mesmo tempo, ele deve estar aberto a vivenciar propriamente a educação continuada em mediação de conflitos, além do dever de preservar postura ética inatacável para manter sua própria credibilidade e a do instituto a que se vincula. (SALLES; LORENCINI; SILVA, 2012, p. 114):

No desempenho do seu trabalho, o mediador não arbitra tomando decisões e não opina como um conciliador, limitando-se a orientar as partes para que cheguem a uma solução voluntariamente, orientando para que não ocorra uma decisão injusta ou imoral, sanando as dúvidas dos mediados para que o procedimento obtenha êxito

As partes serão tratadas pelo mediador de igual modo, não podendo demonstrar preferência ou interesse por nenhuma delas, garantido que nenhuma delas deixe de ser ouvida e que seus interesses fiquem claros, conforme exemplifica Fabiana Marion Spengler:

[...] para que seja exitoso o procedimento de mediação, é necessário que exista equilíbrio das relações entre as partes: não obterá êxito a mediação na qual as partes estiverem em desequilíbrio de atuação. É fundamental que a todos seja conferida a oportunidade de se manifestar e garantida a compreensão das ações que estão sendo desenvolvidas. A prioridade do processo de mediação é a restauração da harmonia. Buscar-se-á harmonia através do favorecimento das trocas entre as partes, utilizando-se de um método conciliatório. (SPENGLER, 2014, p.45)

A complexidade dos casos proporciona à mediação a característica de interdisciplinaridade, onde a figura do mediador não precisa necessariamente ser um advogado, a prática da mediação poderá ter enfoques diferentes dependendo da natureza do conflito, podendo ter outras formações, como psicólogo, assistente social, professor, entre outros. Contudo, o mediador precisa ser capacitado e treinado por meio de cursos, com conhecimentos sobre técnicas autocompositivas, aplicando diferentes métodos de acordo com

a necessidade em cada caso, com visão sistêmica do conflito, inspirado confiança e respeito às partes litigiosas, conduzindo-as a uma reflexão sobre o problema e permitindo que ambas encontrem uma solução que as satisfaça.

3 CONFLITOS

3.1 CONCEITUAÇÃO E ESPÉCIES

A palavra conflito vem do latim *conflictu*, *confligere* e de acordo com o Dicionário Aurélio (2018) pode ser definida como “altercação, desordem, pendência, choque, embate, luta, oposição, disputa.” Os conflitos nascem da diferença de ideias, que podem ocasionar desentendimentos, e diante desta colisão de interesses, por vezes seus resultados não são positivos.

Entretanto, a definição de conflito é muito mais complexa, abrangendo por vezes fatores sociais e psicológicos, caracterizado pela dificuldade dos indivíduos de lidarem com as diferenças nas relações de convivência uns com os outros, que possuem pensamentos, ideias, opiniões, interesses, necessidades e atitudes divergentes.

De acordo com Spengler e Lucas (2013), toda sociedade é intensamente marcada pela existência de conflitos, positivos ou negativos, demonstrando-se em cada um os valores e as motivações daqueles que estão envolvidos, suas aspirações e objetivos, seus recursos físicos, intelectuais e sociais para suscitar ou tratar a disputa. Assim, é possível compreender que os conflitos são resultados da interação social, onde cada participante responde de acordo com a maneira que enxerga a realidade, podendo não corresponder a expectativa do outro, que possui expectativas e condutas diferentes.

[...] o conflito é uma forma social possibilitadora de elaborações evolutivas e retroativas no concernente a instituições, estruturas e interações sociais, possuindo a capacidade de se construir num espaço em que o próprio confronto é um ato de reconhecimento, produzindo, simultaneamente, uma transformação nas relações daí resultantes. Desse modo, o conflito pode ser classificado como um processo dinâmico de interação humana e confronto de poder, no qual uma parte influencia e qualifica o movimento da outra. (SPENGLER, LUCAS, 2013, p. 39)

As interações sociais desenvolvem-se num ambiente, que pode ser familiar, de trabalho, na comunidade, em toda nação, entre outros, que detém regras e valores de modo a facilitar as interações humanas. Neste contexto, compreende-se que, ainda que um indivíduo esteja inserido dentro de um grupo, ele poderá tomar decisões e se expressar de acordo com a sua personalidade, o que pode dar início a uma luta entre valores e interesses diferentes. Quando as ações não são exercidas de maneira adequada, diferente daquela entendida como correta num grupo social, surgem os conflitos.

Ainda que as interações sociais ocorram num ambiente de afinidade e afeto, algum conflito pode estar presente, é necessário ter a consciência que os conflitos são inerentes as relações humanas, compreendendo este aspecto existe a possibilidade de desenvolver soluções autocompositivas, quando isso não ocorre a tendência é que ele se transforme em confronto.

Contudo, os conflitos não devem ser encarados de maneira completamente negativa. Cada pessoa é um ser único, dotada de raciocínio e de personalidade, provenientes de experiências e circunstâncias vividas. Enquanto construtivo, o dissenso pode ser avaliado de modo positivo, tal qual reflete Deutsch:

O conflito previne estagnações, estimula interesse e curiosidade, é o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e no qual chegam às soluções, é a raiz da mudança pessoal e social. O conflito é frequentemente parte do processo de testar e de avaliar alguém e, enquanto tal, pode ser altamente agradável, na medida em que se experimenta o prazer do uso completo e pleno da sua capacidade. (DEUTSCH, 2004, p. 29)

Estando conscientes que os conflitos fazem parte do cotidiano das relações interpessoais e são fatores importantes e intrínsecos para o desenvolvimento do indivíduo e da coletividade, as contradições entre ideias e pensamentos deixam de ser avaliadas como algo ruim, tornando-se algo comum na vida em sociedade.

Nessa ótica, verifica-se que o conflito transforma as pessoas, seja em relação consigo mesmas, seja na sua relação com os outros, demonstrando que traz consequências desfiguradoras e purificadoras, enfraquecedoras ou fortalecedoras. Portanto, um conflito externo, determina os confins do grupo e contribui para o nascimento de um sentimento de identidade, bem como centraliza a estrutura interna do grupo e possibilita a definição de aliados. O conflito externo une o grupo e o faz coeso, concentrando uma unidade já existente, eliminando os elementos que possam obscurecer a clareza dos limites com o inimigo, aproximando pessoas e grupos que, de outra maneira, não teriam qualquer relação entre si (SPENGLER e NETO, 2013, p. 42).

Alcançando o entendimento que o conflito, do mesmo modo que pode ser encarado como algo positivo, pode ser visto de modo negativo, isso ocorre na mediação quando as partes não expressam satisfação com as conclusões, e entendam como resultado do conflito a derrota, neste contexto, entende-se como resultado positivo uma solução cujos efeitos e consequências satisfaçam todos os envolvidos.

Como as relações interpessoais fundamentam-se em valores, expectativas e interesses comuns, a solução plausível do conflito está sujeita a identificação dos interesses comuns, implícitos e contraditórios.

Quanto às espécies de conflitos, Redorta (2004) relacionou alguns conforme o conteúdo, presentes nos conflitos interpessoais, sociais, grupais e intergrupais. Deste modo os conflitos podem ser:

a) **Conflito de recursos escassos:** está relacionado com processos de concorrência que são especialmente afetados por elementos de poder, surge da escassez de recursos e na necessidade de possuir, disputando por algo que não é suficiente para todos;

b) **Conflito de poder:** surge a partir da vontade de deter o controle, de comandar, de submeter os outros a própria vontade. Os envolvidos nesse padrão de conflito assumem desde cedo características de superioridade e liderança que como passar do tempo se consolidam em seu comportamento, para o autor, todo conflito terá sempre em algum nível um componente de poder;

c) **Conflito de auto-estima:** a auto-estima desenvolve-se na interação social e isso leva a alguns comportamentos que são desqualificados, ocasionando choque direto à autoavaliação de cada ser, o que gera uma reação de conflito, onde a pessoa ofendida ou atacada acredita que a outra parte deve ser contra-atacada;

d) **Conflito de valores:** É o quarto dos conflitos propostos por Redorta. Destacando primeiro que os valores são construídos de acordo com crenças, o conflito ocorre quando os valores não são os mesmos da outra parte, e uma das partes tenta coagir a outra, abrangendo não apenas as relações interpessoais, mas também as relações coletivas. O conflito de valores é caracterizado pela polarização dos grupos comprometidos com o conflito, por sua longa duração e por sua relação com os elementos culturais;

e) **Conflito estrutural ou de classe social:** Considera-se, em alguns casos, semelhante ao conflito social ou de classe. Este conflito se caracteriza por sua longa duração e pelas dificuldades no processo de resolução;

f) **Conflito de identidade:** Está relacionado a muitos elementos psicossociais. A identidade tem características defensivas do “eu”, da individualidade, seja no contexto social ou pessoal. A aparência está presente no conflito de identidade, isso motiva as pessoas a seguirem um modelo que elas consideram ser mais aceitável, tais características devem ser levadas em consideração ao se propor a mediação para resolução de conflitos, pois o indivíduo passa a idealizar determinado comportamento e perdem sua própria personalidade por causa de elementos externos;

g) **Conflito normativo:** a produção social de regras visa fornecer segurança, na medida em que reconhece um processo de influência criando direitos e obrigações com objetivo de evitar conflitos. Surge então da não obediência as normas de cunho social ou

legal, motivada pela interpretação adversa ou de seu descumprimento, seja ele doloso ou culposos;

h) **Conflito de expectativas:** nasce na frustração gerada por aquilo que se espera que aconteça, quando ocorre a mudança de planos verifica-se uma ruptura nas expectativas produzidas;

i) **Conflito de inadaptação:** surge da não adaptação a uma modificação, o que implica na incompatibilidade com meio ambiente, gerando uma tensão. A principal emoção presente nesse conflito é o medo, visível quando o indivíduo está diante de novas experiências, onde mentalmente antecipa um resultado negativo, que impede o normal desenvolvimento das ações.

j) **Conflito de informações:** proveniente de alguns mecanismos que podem distorcer a comunicação e isso venha a dar causa aos conflitos, como a falta de informações, o excesso, as distorções, omissões, impertinências, ou interpretações divergentes.

k) **Conflito atributivo:** esse tipo de conflito se origina muitas vezes por uma discrepância sobre as causas de um conflito pré-existente. O conflito atributivo não encontra facilmente uma saída, porque depende de critérios pessoais que atribuem a uma situação certos resultados, onde uma parte atribui a causa do conflito à outra.

l) **Conflito de inibição:** surge da indecisão, quando uma das partes espera que a outra solucione o problema.

m) **Conflito de legitimidade:** ocorre devido ao não reconhecimento da capacidade ou autonomia de uma das partes para agir.

Ademais, Redorta considera que esta classificação tem um caráter meramente orientador, porém bastante proveitoso, diante da possibilidade de auxiliar o mediador de conflitos a identificar a natureza do objeto, facilitando o processo de mediação, uma vez que, compreendido a espécie de conflito em questão ele poderá aplicar a melhor técnica para a resolução do problema.

3.2 MÉTODOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A justiça comum sempre foi vista pela população como o principal meio para a resolução de conflitos, tal situação gera uma grande procura pela jurisdição contenciosa culminando com a sobrecarga de processos no poder judiciário. Essa demanda elevada torna a esfera judicial lenta diante do acúmulo de processos que nela se encontram (GABRIEL, 2017,

p. 33). “Nesse contexto, emergiram os meios alternativos de resolução de conflitos, como verdadeira panaceia para o judiciário, ao possibilitar a efetiva participação e diminuir o número de litígios a se arrastar em juízo”.

Nesse contexto, as soluções não-jurisdiscionais dos conflitos, denominadas de meios alternativos, são capazes de facilitar o efetivo acesso a justiça, como também, fazem com que a prestação jurisdicional apresente mais eficiência e qualidade, tornando-a mais célere, menos formal e menos custosa. Assim como descreve Luiz Antunes Caetano:

[...] os meios alternativos da solução de conflitos são ágeis, informais, céleres, sigilosos, econômicos e eficazes. Deles é constatado que: são facilmente provocados e, por isso, são ágeis; céleres porque rapidamente atingem a solução do conflito; sigilosos porque as manifestações das partes e sua solução são confidenciais; econômicos porque têm baixo custo; eficazes pela certeza da satisfação do conflito. (CAETANO, 2002, p. 104)

Dentre as principais formas de métodos alternativos de solução de conflitos, destacam-se a negociação, arbitragem, conciliação e mediação, que serão abordadas resumidamente nos tópicos a seguir.

3.2.1 Negociação

A forma mais antiga e também a mais simples de resolução de conflitos é a negociação, que ocorre através do diálogo direto entre as partes, sem qualquer interferência de terceiros, tem por objetivo um acordo onde ambas as partes saem ganhando, sendo baseada em princípios, deve ser cooperativa, uma vez que não se trata de uma questão de quem ganha ou perde.

A negociação faz parte do cotidiano das pessoas, muitas vezes ela antecede um conflito, uma vez que diante de divergências os indivíduos dialogam para tentar encontrar um ponto comum, onde as duas partes saem satisfeitas. Negociar é tão comum que muitas vezes as pessoas praticam sem perceber, podendo ser realizado de maneira formal e informal, tendo a boa-fé como um de seus princípios. Para Mello e Silva (2013, p. 116) “a negociação mostra-se como um importante instrumento dissolutório de litígios, pois, pelo diálogo positivo e honesto entre os conflitantes, será alcançada a real solução dos seus embates e, desse modo, também será atingido, de certa forma, melhor qualidade de vida”

A necessidade de evitar que litígios sejam levados a justiça, ocasionando empilhamento de processos, perda de tempo, investimento de recursos e um desgaste maior

nas relações entre as partes, faz com que a negociação seja um método simples, aconselhável e eficaz para resolução de conflitos.

3.2.2 Arbitragem

O termo arbitragem tem origem do latim “*arbiter*”, que significa juiz, jurado. Regulamentada pela Lei 9.307/96, é um modo heterocompositivo pelo qual as partes voluntariamente se enfrentam em litígio, onde os envolvidos concordam, por meio de um contrato ou de um acordo, transferindo a sua competência para a resolução do conflito a uma terceira pessoa, neutra e escolhida pelas partes, que é o árbitro, a quem caberá a responsabilidade de resolver o litígio, com base na lei, por meio de uma decisão, chamada sentença arbitral.

A arbitragem é um mecanismo heterocompositivo, adversarial e extrajudicial de solução de conflitos, por meio do qual um terceiro neutro, imparcial e não integrante da magistratura, com formação técnica, conduz o procedimento por voluntariedade das partes, propicia a realização de provas e atos em ampla defesa e contraditório, aplica o direito objeto ou a equidade ao caso concreto por sentença, independentemente dos interesse da satisfação das partes, cujo teor pode ser coercitivamente executado na via judicial (ISOLDI, 2008, p. 81)

Para resolver o conflito, as partes elegem um árbitro ou vários, que deverá ser composta de um número ímpar, para julgar a controvérsia. O árbitro ouve as partes, seus advogados e testemunhas, examina documentos, entre outras atribuições, para motivar sua decisão, podendo incentivar uma conciliação ou uma mediação com o objetivo de promover um acordo.

A arbitragem é então um procedimento eficaz, sigiloso, rápido e econômico, que conferiu aos árbitros poderes de juiz de fato e de direito, deste modo as partes não tem o poder de decisão. A sentença proferida pelo árbitro produz os mesmos efeitos da sentença proferida pelo Poder Judiciário e não está sujeita a recurso, nem mesmo à homologação pelos tribunais .

3.2.3 Conciliação

Proveniente do termo em latim “*conciliatio*”, conciliação significa ato ou efeito de conciliar, pacificação, reconciliação, acordo de litigantes ou de pessoas desavindas. Trata-se de um modo autocompositivo de solução de conflitos, onde as partes procuram uma terceira pessoa, chamada de conciliador, cujo objetivo é propor possíveis soluções para o conflito.

Na conciliação, as partes terão o auxílio de uma terceira pessoa, que terá importante participação no processo, na tentativa de conciliar os desavindos, o conciliador pode opinar, sugerir, apontar vantagens e desvantagens, sugerindo propostas para que as partes possam chegar a um consenso e incentivado que uma aceite o proposto pela outra, almejando um acordo entre ambas. Vasconcelos entende que:

a conciliação é um modelo de mediação focada no acordo. É apropriada para lidar com as relações eventuais de consumo e outras relações casuais em que não prevalece o interesse comum de manter relacionamento, mas apenas o objeto de equacionar interesses materiais. (VASCONCELOS, 2008, p. 38)

A conciliação pode ocorrer de modo “informal”, via extrajudicial, ou judicialmente, neste caso, haverá uma audiência preliminar no início do processo, de tentativa de conciliação, caso não haja acordo será dado prosseguimento a ação.

3.2.4 Mediação

A mediação constitui um método autocompositivo, onde as partes, com auxílio de terceiros, tentam solucionar um conflito. É um modo consensual de resolução de lides, que através do diálogo busca criar oportunidades para que as partes discutam suas diferenças, e encontre uma solução para seus conflitos.

O conceito de mediação fora bastante discutido neste trabalho, por esse motivo não será tratado de maneira abrangente novamente. Contudo, é mister compreender as diferenças entre negociação, arbitragem, conciliação e mediação.

Resumidamente, na negociação as partes tratam diretamente na resolução de seus conflitos, sem auxílio ou qualquer interferência de terceiros. A arbitragem se caracteriza pela presença de uma terceira pessoa, o árbitro, que ouve as partes, as testemunhas, peritos e advogados, analisa provas e por fim profere uma sentença que pode ser boa para as duas partes ou não. Na conciliação o processo é conduzido por um terceiro, que ouve as partes, opina, incentivando-as a chegarem a uma solução e apontando as vantagens disso. Na mediação de conflitos a figura de uma terceira pessoa participa de modo a promover o diálogo, é uma espécie de facilitador, seu objetivo é conduzir as partes para uma solução, mas sem qualquer tipo de influência ou de interferência, sendo absolutamente neutro, o objeto na

mediação não é apenas resolver o problema pontualmente, mas resolver o conflito como um todo, de modo que ele deixe de existir.

Por fim, pode-se avaliar a mediação como a forma mais eficaz e mais completa entre os métodos alternativos para a solução de conflitos. Pois, ao conduzi-la o mediador auxilia as partes a restabelecerem o diálogo, fazendo com que os envolvidos reflitam sobre a resolução de conflito, reestabelecendo muitas vezes suas relações interpessoais e promovendo a pacificação social.

4 MEDIAÇÃO NA OUVIDORIA DA PMPB

4.1 O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

A Ouvidoria Pública encontra fundamento no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal, que norteia a lei a disciplinar “as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente [...] as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços”, a carta Magna traz então o direito de reclamação.

No final da década de 1990, os canais de comunicação entre a sociedade e o Estado foram ampliados, sendo formalizada a figura do Ouvidor como o “representante dos cidadãos”, responsável pelo recebimento das demandas e pela defesa dos direitos dos cidadãos, com a finalidade de aperfeiçoamento da Administração Pública, através da transparência e, consequentemente do processo democrático.

Deste modo, deu-se início a implantação de Ouvidorias Públicas pelos estados brasileiros, com o propósito de oferecer aos cidadãos garantias de seus direitos e a qualidade na prestação de serviços oferecidos pela Administração Pública. O significativo crescimento do setor fez surgir uma nova tendência, ocasionando a criação de redes de Ouvidorias nos órgãos da Administração Pública, representando os interesses dos cidadãos, perseguindo soluções ágeis nas demandas apresentadas, promovendo a cidadania, através da participação social nos mecanismos de controle e acompanhamento das políticas públicas e a melhoria da gestão pública.

A ouvidoria é a instância de participação social e controle administrativo, pode-se defini-la como a instituição de auxílio ao cidadão no que diz respeito as suas relações com o Estado. Ao facilitar o acesso a bens e serviços públicos, através da relação estabelecida com o cidadão, se torna um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, ofertando a esta a oportunidade de aperfeiçoar suas atividades, subsidiar o planejamento de suas ações, implementar e avaliar políticas públicas.

Quando uma manifestação é recebida, a ouvidoria deve identificar sua procedência, a motivação do usuário para se manifestar, e os meios para solucioná-las. Deve ainda, constituir um mecanismo de acesso com o cidadão através do diálogo permanente e contribuir com o

aperfeiçoamento dos procedimentos técnicos dinamizando a relação com a sociedade, oportunizando o exercício da cidadania.

Ademais, outro importante papel desempenhado pela ouvidoria é o pedagógico, uma vez que desempenha uma perspectiva informativa, levando ao cidadão conhecimento a respeito de seus direitos e deveres, desenvolvendo assim a capacidade crítica e autonomia do reclamante.

O trabalho das ouvidorias envolve tensões e negociações entre o órgão ou entidade e o público externo ou interno. O público interno da ouvidoria são os servidores e empregados do órgão ou entidade pública, que veem na ouvidoria um meio para expressarem seus anseios e frustrações. Dependendo do trabalho desenvolvido pela ouvidoria, a demanda do público interno pode ser maior que a do externo, em alguns órgãos inclusive, existe uma estrutura para atendimento deste público dentro da ouvidoria. O público externo é composto por cidadãos, grupos ou instituições que de algum modo usufruem ou demonstram interesse nos serviços e políticas públicas regidas pelo órgão ou entidade pública, e tem a ouvidoria como um canal para manifestação de suas demandas.

As manifestações recebidas na ouvidoria podem ser apresentadas por qualquer cidadão, seja pertencente ao público interno ou ao público externo e não demandam qualquer ônus aos manifestantes. Nesse contexto, um método que tem apresentado resultados muito positivos para a resolução de conflitos que aportam na ouvidoria é a mediação, uma vez que, através do diálogo entre as partes, é possível alcançar uma resolução pacífica além de permitir um reestabelecimento da relação conflituoso, possibilitando uma solução para a demanda e estabelecendo um canal de comunicação entre o cidadão e o Estado.

Nesse aspecto, a Ouvidoria é um importante instrumento para a resolução dos conflitos existentes entre o cidadão e o Estado, assim como aqueles manifestados pelo público interno, sejam servidores ou empregados públicos, que utilizará métodos e técnicas adequados, para processar as manifestações recebidas, solucionando-as da maneira mais eficiente possível.

4.2 OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR COMO ESPAÇO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A Constituição Federal dispõe no art. 144, § 5º, que “às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil”. A Polícia

Militar da Paraíba foi criada em 1932, está subordinada a Secretaria Estadual de Segurança Pública, com efetivo ativo atual de 9.237 (nove mil, duzentos e trinta e sete) e desenvolve o policiamento ostensivo nos mais diversos tipos de modalidades.

Além das atribuições elencadas na Carta Magna, a Polícia Militar trabalha auxiliando nos mais variados tipos de confrontos, almejando a paz social.

Ao tratar das polícias militares estaduais, a Constituição Federal de 1988 ampliou as suas competências, pois lhe atribuiu a preservação da ordem pública e não mais a sua manutenção, já que a preservação abrange tanto a prevenção quanto a restauração da ordem pública. No caso, o seu objetivo é defendê-la, resguardá-la, conservá-la íntegra e intacta. Daí afirma-se agora com plena convicção que a polícia de preservação da ordem pública abrange as funções de polícia preventiva e a parte da polícia judiciária, denominada de repressão imediata, restaura a ordem pública (GERÔNIMO, 2011, p. 76).

Deste modo, a Polícia Militar Estadual exerce um papel fundamental na prevenção do dano, através do policiamento diário que está diretamente ligado a população. O trabalho realizado por esta instituição faz com que seus servidores estejam diante dos mais diversos tipos de tensão, inclusive os que dizem respeito à ordem social. O estreito contato com a comunidade gera por um lado uma satisfação do público ao ver aqueles que cometem infrações detidos, bem como muitas vezes, no exercício da sua atividade, os policiais recebem críticas por sua atuação e por este motivo são alvos de manifestações na Ouvidoria da Polícia Militar.

A Lei Complementar Estadual nº 87/2008, em seu artigo 19, confere a Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba a finalidade de receber e registrar denúncias, reclamações e representações de atos desabonadores praticados por integrantes da Corporação ou críticas à prestação de serviço institucional, bem como de encaminhar e acompanhar a solução das mesmas, funcionando em estreita articulação com as Ouvidorias Setoriais. Além disso, a Lei nº 13.460/2017 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração conferindo objetivos e atribuições as Ouvidorias.

O Decreto nº 38.309/18 regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o § 3º do art. 37 da Constituição Federal, definindo em seu art. 2º, inciso I, a ouvidoria como:

instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer

forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública

A Ouvidoria tem sido um importante instrumento de participação da sociedade na Polícia Militar, por ser um canal aberto ao cidadão, seja este um integrante do público interno ou externo, concedendo-lhe a possibilidade de manifestar-se democraticamente, de forma que seja ouvido, através da apresentação de sugestões para melhoria na qualidade do serviço oferecido pela instituição, por meio de elogios ou reclamações, solicitando informações, realizando denúncias, entre outros.

4.2.1 Meios de manifestação

Os meios utilizados pela Ouvidoria da PMPB para manifestações dos cidadãos são os seguintes:

- a) **E-mail:** com endereço fornecido pela instituição, com servidor de e-mail próprio;
- b) **Telefone:** com atendimento no horário de expediente, que compreende o período das 08h00 às 16h00;
- c) **Carta:** que pode ser feita com um modelo padrão, a disposição do público no setor de Protocolo do Quartel do Comando Geral da Polícia Militar da Paraíba;
- d) **Presencial:** onde o cidadão pode dirigir-se a Sede da Ouvidoria e fazer sua manifestação pessoalmente, que será reduzida a termo por um servidor, policial militar.

O usuário tem acesso às informações necessárias para fazer sua manifestação através do site institucional da PMPB, que dispõe o número do telefone da ouvidoria, endereço de e-mail e o endereço da Sede.

Relatórios confeccionados pela Ouvidoria da PMPB apontam que a maioria das pessoas que acionaram o Órgão fez através de e-mail, tal circunstancia deve-se a praticidade do canal utilizado, pela descrição que este tipo de manifestação oferece ao usuário, uma vez que ele não precisa se deslocar, e ainda pelo fato do cidadão poder registrar sua demanda através do próprio aparelho celular em qualquer lugar que esteja, afastando a necessidade do demandante se apresentar pessoalmente e de qualquer modo comprometer um possível sigilo.

Figura 01 – Canais de Comunicação

Canal de comunicação	Num. De Demandas	Percent (%)
Email	83	58,5
Presencial (na própria Ouvidoria)	52	36,6
Ouvidoria Geral do Estado (OGE)	4	2,8
Telefone	2	1,4
OGE e Email	1	,7
Total	142	100,0

É possível verificar através dos dados fornecidos, que alguns usuários optam por fazer suas manifestações através da Ouvidoria Geral do Estado, essas demandas são encaminhadas a Ouvidoria da PMPB e em seguida processadas. Importante ressaltar que os usuários também se dirigem a outros órgãos além do já citado, como a Ouvidoria da SEDS, SUDEMA, Ministério Público, Corregedoria da PMPB, dentre outros. Contudo, pode ocorrer de o manifestante cadastrar sua demanda em mais de um órgão, e ainda que ele se dirija a outro órgão e a Ouvidoria da PMPB não tome qualquer conhecimento do fato, não adentrado a demanda nas estatísticas.

O segundo maior número de pessoas que decide procurar a Ouvidoria da PMPB apresenta sua manifestação pessoalmente, essa situação não exclui a oportunidade do indivíduo se expressar sem identificar-se, basta optar por não constar no termo o nome ou qualquer outro dado a seu respeito.

4.2.2 Cadastro da manifestação

Como já visto, as manifestações podem ser dirigidas de diversos modos a Ouvidoria, e independente do motivo que leve o cidadão a se expressar, seja elogio ou reclamação, ele deverá ser tratado com atenção e cordialidade.

As manifestações são cadastradas em ordem sequencial, o que gera um número de controle, não sendo exigidos motivos determinados na apresentação da manifestação perante a ouvidoria, ou seja, uma denúncia não precisa preencher requisitos para que possa ser formalizada, o seu

prosseguimento, ou não, dependerá de análise, mas o usuário será ouvido e terá sua denúncia processada.

A ouvidoria da PMPB tem sede própria na capital do estado, o cidadão que morar distante da sede poderá usar os outros meios disponíveis para fazer sua manifestação (telefone, e-mail, carta), ou poderá dirigir-se aos Batalhões distribuídos pelo estado, algumas unidades dispõem de ouvidorias setoriais, mas ainda que o setor não tenha sido instalado o manifestante será ouvido e sua manifestação remetida a Ouvidoria Geral.

Após processada a manifestação ela será encaminhada ao setor competente, nos casos de denúncias, serão remetidas a Corregedoria da PMPB para análise de admissibilidade, caso contenha informações concisas, mas que não ofereçam respaldo a uma instauração de procedimento administrativo será realizada uma apuração preliminar, com o objetivo de avaliar se é necessário, ou não, a instauração de procedimento. Caso a denúncia contenha qualquer tipo de transgressão ou atitude que desabone a conduta policial militar será instaurado procedimento administrativo para apurar o fato, verificada a veracidade da informação o militar ficará sujeito as medidas administrativas cabíveis, caso isso não ocorra o procedimento é arquivado.

4.2.3 Tipos de manifestação

Em relatório apresentado pela Ouvidoria, contendo levantamento de dados dos períodos de 2015 a 2018, é possível observar quais os tipos de manifestações foram aprestadas. Verifica-se que foram recebidas manifestações de agradecimento, convite, denúncia, elogios, reclamações, solicitações de informações e sugestões. Conforme dados apresentados na Figura a seguir:

Figura 2 - Demandas da Ouvidoria por Ano, conforme tipologia.

Tipologia	ANO				Total	Percent (%)
	2015	2016	2017	2018		
Agradecimento	0	0	0	2	2	0,84
Convite	0	0	0	11	11	4,64
Denúncia	37	28	30	64	159	67,09
Elogio	0	0	0	1	1	0,42
Reclamação	0	0	0	10	10	4,22
Solicitação de Informação	0	0	0	53	53	22,36
Sugestão	0	0	0	1	1	0,42
Total	37	28	30	142	237	100,00

Dentre as manifestações recebidas, o tipo “Denúncia” se destaca por apresentar maior demanda, em virtude do considerável aumento, a Ouvidoria abordou em relatório o perfil das manifestações, juntamente com o perfil dos militares denunciados e bem como dos denunciantes, chegando aos seguintes dados apresentados no item 3.1 do relatório:

Perfil das Denúncias, no Ano de 2018

- A resolubilidade se deu através de abertura de Apuração Preliminar (78,1%), Mediação (14,1%) ou Encerramento na própria Ouvidoria (7,8%)
- Das 50 denúncias em que a Corregedoria pediu abertura de Apuração Preliminar, 15 delas (30%) teve parecer final pugnando pelo ARQUIVAMENTO.

Os dados demonstram que 7,8% das denúncias apresentadas tiveram resolução no âmbito da própria Ouvidoria, tal situação ocorre quando o manifestante faz uma denúncia e acaba desistindo de prosseguir com a mesma. Outros motivos também contribuem para que denúncias sejam encerradas na Ouvidoria, tais como: razões pessoais do denunciante, denunciado não pertencer mais aos quadros da Polícia Militar, falta de informações suficientes para tomada de decisões, dentre outros.

Todas as denúncias que aportaram na Ouvidoria foram examinadas através de análise preliminar, para identificar se os elementos nelas existentes contribuíam para consolidar a tomada de decisão sobre o encaminhamento das mesmas, quer seja para Corregedoria ou outro setor. Sendo assim, a resolubilidade das denúncias decorreu em abertura de processos administrativos, aplicação de métodos alternativos (mediação e conciliação) ou encerramento na própria Ouvidoria.

Para uma análise mais profunda das denúncias que chegam a Ouvidoria, foi verificado o perfil dos denunciados e dos denunciantes, tal qual é apresentado no relatório nos itens 3.2 e 3.3, o que nos permite avaliar que parte dessas denúncias não diz respeito a prestação do serviço do policial militar, mas de conflitos que acontecem envolvendo policiais militares quando não estão trabalhando, como se pode ver a seguir:

3.2 Perfil dos militares denunciados

De acordo com os dados, os policiais citados nas denúncias:

- São predominantemente do sexo masculino (92,2%)
- Estavam de folga (51,6 %).
- São da Ativa (85,9%)
- Foram representados, principalmente, por: Ameaça (18), Agressão (11) ou Abuso de Autoridade (5)

3.3 Perfil dos denunciantes, em sua maioria, (...)

- São do sexo masculino (68,8%)
- Sobre a identificação, 3 pessoas pediram para que a denúncia fosse registrada com autoria SIGILOSA, enquanto 2 optaram por denúncia ANÔNIMA.

Percebe-se que a maioria das denúncias envolvendo policiais militares acontece durante a folga, parte deles ocorre pela condição do militar como uma representação da autoridade, quando o indivíduo se depara num conflito com esse tipo de servidor, enxerga nele além de um cidadão comum, mas alguém que representa o Estado e que deve servir a população.

Como já fora abordado nesse trabalho, os conflitos fazem parte da vida em sociedade, e o policial militar, também está sujeito a enfrentar esse tipo de situação em sua vida particular. Por vezes, ao entrar em conflito com um policial militar, o indivíduo se enxerga numa situação desvantajosa por acreditar que o então adversário possui o domínio de técnicas que o deixam, aparentemente, em situação privilegiada num conflito de forças, assim como pela autoridade exercida em razão da natureza de sua atividade.

Importante observar que, o porte de armas garantido legalmente ao policial militar, ainda que no seu período de folga, eleva o receio da outra parte envolvida num conflito, por acreditar que está exposta a uma situação de risco, tal fato majora significativamente a impressão que possui sobre sua desvantagem no conflito. Essas e outras circunstâncias levam os indivíduos a procurarem a Ouvidoria para fazerem denúncias como uma forma alternativa de resolver seus conflitos, que não seja por via judicial.

4.2.4 Natureza da Denúncia

Parte das denúncias que aportaram na Ouvidoria não configuram crime ou transgressão disciplinar, sendo que, em seu maior número são de situações que ocorrem quando o militar não está no exercício de sua atividade. Os conflitos apresentados são, muitas vezes, decorrentes das relações interpessoais, provenientes de relações de negócios, desentendimentos cotidianos, rixas entre vizinhos, problemas familiares, entre outros. Diante da natureza das situações, os conflitos apresentados podem ser solucionados através de métodos extrajudiciais, por este motivo a Ouvidoria tem utilizado a mediação, de modo que essas divergências possam ser solucionadas sem que seja necessário instaurar um procedimento administrativo ou acionar o poder judiciário. O relatório da Ouvidoria apresenta dados referentes a natureza da denúncia, como demonstrado na figura a seguir:

Figura 03 – Natureza das Denúncias

Natureza da denúncia	Num. De Denúncias	Percent (%)
Ameaça	8	12,5
Invasão de domicílio	4	6,3
Abuso de autoridade	3	4,7
Ameaça e agressão física	3	4,7
Contenda entre vizinhos	3	4,7
Dívida	3	4,7
Abordagem	2	3,1
Agressão	2	3,1
Mal atendimento em ocorrência (na prestação de serviço)	2	3,1
Uso Indevido de POR	2	3,1
Abuso de autoridade e agressão física	1	1,6
Abuso de autoridade e desrespeito à superior hierárquico	1	1,6
Agressão e Ameaça	1	1,6
Agressão física e moral	1	1,6
Agressão Verbal, Preconceito	1	1,6
Ameaça e agressão envolvendo Policial Militar	1	1,6
Ameaça e Agressão Física	1	1,6
Ameaça e difamação	1	1,6
Ameaça, tentativa de agressão e violação de domicílio	1	1,6
Ameaça/Dívida	1	1,6
Apropriação Indébita	1	1,6
Assédio moral	1	1,6
Calúnia, difamação e agressões verbais	1	1,6
Danos materiais ao denunciante e ameaça à comunidade	1	1,6
Disparo de arma de fogo	1	1,6
Extorsão	1	1,6
Falta de policiamento na rua	1	1,6
Falta entregar documentação de Veículo	1	1,6
Falta entregar documento	1	1,6
Golpe e estelionato	1	1,6
Invasão de Propriedade	1	1,6
Mal atendimento em consulta oftalmológica	1	1,6
Mau atendimento do CIOP e Perturbação do sossego	1	1,6
Perturbação do sossego e falta de prestação de serviço	1	1,6
Perturbação do sossego e intimidação	1	1,6
Prevaricação	1	1,6
Recebimento de Propina	1	1,6
Suosta Infração de Trânsito	1	1,6
Suosta Prática de ato ilícito (Agiotagem)	1	1,6
Transtorno de comportamento de militar	1	1,6
Uso o poder de polícia, do fardamento policial, e viaturas do estado, para resolver problemas pessoais.	1	1,6
DENUNCIANTE DESISTIU	1	1,6
Total	64	100

Destarte, é possível observar que a natureza da denúncia apresenta situações passíveis de resoluções extrajudiciais. A mediação pode ser empregada para solucionar os mais diversos tipos de conflitos que admitem solução através do diálogo. Toda matéria que permita reconciliação, transação ou acordo pode ter a mediação como método de resolução de diversos tipos de conflitos. Conflitos que envolvam desacordos, dívidas, problemas entre vizinhos, entre outros, podem ser resolvidos através da mediação.

4.2.5 Audiência de mediação

Quando o manifestante se dirige à Ouvidoria e expõe seu problema, o servidor responsável levanta todos os fatos, resumindo a termo. Como exposto na Figura 2, a maior parte das manifestações é do tipo “denúncia”, e como já fora destacado, é possível observar que os conflitos que levam às denúncias ocorrem quando o militar encontra-se fora de serviço, então resta concluir que, a maioria das pessoas denuncia os militares não em decorrência do serviço que é prestado, mas por causa de suas relações interpessoais com eles, e fazem da Ouvidoria um canal para resolver seus conflitos.

A Lei Complementar 87/08, artigo 19, descreve a finalidade da Ouvidoria, e apresenta a possibilidade de que situações alheias ao serviço sejam recebidas como manifestação, como se pode ver:

A Ouvidoria da Polícia Militar tem por finalidade receber e registrar denúncias, reclamações e representações de atos desabonadores praticados por integrantes da Corporação ou críticas à prestação de serviço institucional, bem como de encaminhar e acompanhar a solução das mesmas, funcionando em estreita articulação com as Ouvidorias Setoriais.

Devido à previsão na lei de registrar “representações de atos desabonadores”, a Ouvidoria recebe denúncias de situações que envolvem a vida particular do policial militar, como a expressão em destaque é ampla e subjetiva, muitas situações podem se adequar a esse termo, o que deixa um rol bastante amplo para os diversos tipos de denúncias.

Por este motivo, ainda que não possuam qualquer conhecimento sobre a citada lei, muitas pessoas têm recorrido a Ouvidoria para tratar de seus conflitos, cuja outra parte envolvida seja um policial militar. A oportunidade de registrar manifestação através da Ouvidoria concede ao cidadão a possibilidade de resolver dissensões de maneira menos burocrática, quando anteriormente, os mais diversos tipos de conflitos eram resolvidos pela via judicial, prolongando o processo e sobrecarregando os tribunais. Em decorrência disso, a Ouvidoria passou a utilizar a mediação para resolver parte deles, o que tem apresentado resultados bastante positivos e eficazes.

Depois de recebida a denúncia ela é avaliada para verificar prática de transgressão ou crime militar, não ocorrendo a parte é questionada sobre o interesse em resolver a situação através de métodos extrajudiciais, aceitando, o militar alvo da denúncia é informado e questionado se tem interesse em participar de uma audiência de mediação para resolver o conflito em questão.

Importante salientar que na Ouvidoria da PMPB os servidores não usam farda, isso colabora para que o manifestante não venha considerar aquele ambiente como hostil, evitando assim que o denunciante perceba qualquer tipo de corporativismo, devido ao fato da outra parte também usa farda, por fazer parte da Instituição. O trabalho dos servidores à paisana torna o ambiente neutro, deixando o manifestante a vontade para exercer seus direitos sem receios. Por outro lado, o militar alvo da denúncia, ao se dispor em fazer parte da mediação, não terá receios no que diz respeito à hierarquia, uma vez que o Ouvidor, que atualmente é uma Tenente Coronel, estará ali na figura de facilitador do processo, não se sentindo obrigado a tomar alguma decisão por encontrar naquela situação a figura de um superior hierárquico.

Na audiência o Ouvidor da Polícia Militar assume o papel de mediador, constituindo um elemento imparcial no processo, contudo, sua atuação é extremamente importante para a resolução do conflito, tratando as partes com igualdade e facilitando o diálogo entre elas, abrandando as emoções que por vezes extrapolam durante uma discussão. Atualmente, por questões de hierarquia, apenas o Ouvidor atua como mediador nas audiências de mediação, contudo, estuda-se a possibilidade do processo ser mediado por outro servidor, desde que não contrarie o regulamento disciplinar.

O Ouvidor, como mediador, além do conhecimento técnico necessário para debater o tema da lide, dever entender quais as intenções das partes de modo que consiga interpretá-las. Ao chegar numa audiência, por vezes, as partes demonstram um sentimento de animosidade, o mediador precisa estar pronto para minimizar tal desconforto, colocando sua autoridade no processo de interação dos envolvidos e não nos termos do acordo que se pretende firmar. O Ouvidor precisa expor com clareza que independente da posição que estejam ali (vítima ou acusado), as partes devem colaborar na mesma medida para chegarem num acordo comum. O denunciante não pode sentir-se em vantagem por entender que pode trazer prejuízo funcional ao denunciado, assim como o militar não deve entender que está em vantagem por estar resolvendo uma questão dentro do seu ambiente de trabalho. O mediador deve orientar e demonstrar as partes que ambas são importantes no processo de decisão e que precisam trabalhar conjuntamente para a resolução do conflito, conduzindo as partes a uma comunicação construtiva. O ouvidor precisa deixar claro que a decisão é responsabilidade dos envolvidos e que o restabelecimento da relação acarreta uma atitude de responsabilidade perante o outro e que os acordos firmados precisam ser cumpridos.

As partes serão orientadas sobre o procedimento de mediação e quais as regras que serão aplicadas, se houver qualquer infringência às regras apresentadas elas serão lembradas novamente, é importante deixar claras as regras para que o mediador possa manter todos em

condições de diálogo. O ouvidor, no papel de mediador, deve encorajá-las, deixando claro que não está ali como um juiz, nem para se posicionar por qualquer uma das partes, mas como um facilitador.

No processo de mediação realizado na Ouvidoria da PMPB, assim como em outros órgãos, as partes são instruídas sobre a adoção de confidencialidade, que determinará acerca de todas as situações e fatos narrados durante a audiência, compreendendo que todos os envolvidos deverão manter em sigilo do conteúdo que fora apresentado na mediação, salvo acordo contrário firmado pelas partes.

Informadas as regras, o Ouvidor dá ao denunciante a oportunidade de expor os motivos pelos quais o levaram a fazer a denúncia, então a outra parte tem a oportunidade de prestar esclarecimentos sobre o fato, e conduzidos pelo mediador tentarão encontrar conjuntamente uma solução para o problema, expressando seus sentimentos e interesses, de maneira que as partes alcancem o melhor grau de satisfação possível.

Já ocorreram casos na Ouvidoria onde um simples pedido de desculpa resolveu toda a questão, a exemplo de um conflito que teve início numa briga de trânsito, onde a parte não gostou da maneira como o militar respondeu e a forma como fora tratado, por causa de uma manobra simples com seu veículo, revidando com palavras grosseiras. Após uma troca intensa de destratos, a parte se dirigiu a Ouvidoria e reduziu a termo sua insatisfação com o comportamento do policial militar. O servidor da Ouvidoria que recebeu a denúncia questionou se o denunciante não gostaria de resolver aquela situação através do diálogo, o mesmo concordou e o militar foi também convidado a comparecer na Ouvidoria para uma sessão de mediação. Durante a audiência, ambos expuseram seus relatos, conversaram, reconheceram seus excessos e demonstraram que fatores pessoais, que estavam além daquela situação, os levaram a entrar em conflito. Após o diálogo ambos chegaram a um acordo e o conflito foi enfim resolvido.

Encontrando uma solução para o conflito, a sessão é encerrada e as decisões são descritas num termo de compromisso, que expõe aquilo que cada parte se comprometeu a fazer, reafirmando entre eles tudo o que fora convencionado na mediação. Todos os envolvidos no procedimento assinam o termo, as partes para firmarem seu compromisso e o mediador como testemunha.

No geral a mediação traz às partes uma solução para o conflito, ainda que uma delas não alcance o resultado que era esperava inicialmente, encontram, por fim, um termo que satisfaça a ambas e coloque um fim a controvérsia. Em algumas situações o denunciante chega com o ânimo bastante alterado, por acreditar possuir um direito que fora ferido em

decorrência do comportamento ou de uma atitude do policial militar. Entretanto, nem sempre o denunciante possui a razão, sequer teve seu direito atingido, então é orientado pelo mediador sobre a real situação e o conflito se dissolve.

O relatório da Ouvidoria apresentou o quantitativo de denúncias que foram resolvidas através da mediação, no período entre 2015 e 2018, conforme exibido na figura a seguir.

Figura 4 - Denúncias por método de solução

MÉTODO para SOLUÇÃO DA DENÚNCIA	Num de denúncias	Percent (%)
Abertura De Apuração Preliminar	50	78,1
Mediação e conciliação	9	14,1
Encerramento na Ouvidoria	5	7,8
Total	64	100

Durante esse período, das denúncias que aportaram na ouvidoria, 14,1% foram resolvidas através da mediação, revelando ser um resultado bastante positivo, uma vez que, historicamente os policiais eram, com maior frequência, submetidos a procedimentos administrativos, e consequentemente punidos por “condutas desabonadoras”, em decorrência do rigor que circunda a vida castrense.

No ano de 2019, conforme relatado pela Ouvidoria em entrevista, cerca de 10 (dez) das 34 (trinta e quatro) denúncias que aportaram na Ouvidoria foram solucionadas através da mediação, apresentando um aumento bastante significativo, este resultado se deve ao reconhecimento da mediação como um método simples, prático e eficiente de resolver os conflitos.

A mediação, além de se apresentar como um importante método na resolução de conflitos permite que muitos processos deixem de ser instaurados no âmbito administrativo da Polícia Militar. Para uma melhor avaliação, somente no ano de 2018 foram instaurados 1687 (mil seiscentos e oitenta e sete) procedimentos, conforme apresentado no sistema Intranet da PMPB, no primeiro trimestre de 2019 constam no sistema 381 (trezentos e oitenta e um) procedimentos. Vale salientar que a maior parte dos procedimentos não é instaurada em decorrência de denúncias, bem como, nem toda denúncia ensejará obrigatoriamente um procedimento. Como já explanado, quando verificada uma suposta transgressão cometida por

um policial militar numa denúncia, ela será submetida a uma análise de admissibilidade para verificar se os fatos narrados na manifestação são suficientes para ensejar uma investigação através de um procedimento administrativo através de Portaria. Muitas vezes, após a análise de admissibilidade, o analista requer a instauração de uma apuração preliminar, para que os fatos narrados na denúncia sejam melhor verificados, e caso existam reais indícios de transgressão ou crime, seja de fato instaurado um procedimento administrativo disciplinar, se não forem observados indícios suficiente para instauração de um procedimento, ela será arquivada.

Por diversos motivos é conveniente considerar a mediação como um importante processo para resolução de conflitos, não apenas pela diminuição da demanda de procedimentos administrativos, como também pelas relações interpessoais que são reestabelecidas com esse processo, o que se busca na verdade não é apenas a resolução de um atrito, onde um militar que alugou um imóvel e ficou inadimplente pague seu inquilino, ou que o militar devolva a quantia que pegou emprestado de um amigo, o objetivo é também restaurar relações sociais em busca de uma convivência harmoniosa, para que novos conflitos não tornem a ocorrer e que as pessoas possam viver pacificamente em sociedade.

[...] a mediação, enquanto forma alternativa de resolução de conflito, representa uma nova faceta do Direito, preocupada muito mais com a segurança humana do que com a segurança jurídica ou ritualística. É nesse sentido que a mediação pode ser pensada dentro do contexto de reforma do setor de segurança e de novas formas de ver o Direito, para além da sua constante autoafirmação. Considerando que a mediação tem como finalidade última a pacificação social, garantindo a segurança para as partes em conflito, visualiza-se sua importância enquanto política criminal e judiciária (DANTAS, 2015, p. 83).

No que tange a esfera judiciária, a mediação realizada pela Ouvidoria da Polícia Militar também repercute seus efeitos, uma vez que todos os conflitos que são resolvidos no âmbito da instituição desaguariam nos tribunais para que fossem de algum modo solucionados, o que diante da grande demanda de processos recebidas nos tribunais representa uma satisfatória diferença. Por muitos anos a população enxergava o judiciário como a única via para resolver seus conflitos, por menores que aparentassem ser, os conflitos sempre representam um transtorno para as partes, seja por perda financeira, entraves, ou qualquer outro motivo que as levavam a procura de uma solução. Na Ouvidoria a população encontra atualmente uma via rápida e simples de resolver esses problemas, e de diversos modos oferta as pessoas um sentimento de satisfação, pois ainda encontra na administração pública, embora através outro órgão, a atenção que precisa para ter sua demanda atendida.

O público interno da PMPB ainda não conhece o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria como um todo, isso é apontado no relatório de atividades apresentado por aquele órgão. Identificada essa situação, a proposta da Ouvidoria é desenvolver um trabalho, através de palestras realizadas nas Unidades, informando que o órgão também está a disposição do policial militar. Conforme informado pela Ouvidora, existe a intenção da criação de um núcleo de mediação para atender os militares que possuem litígios. Deste modo, tais servidores terão uma via acessível para resolver os mais diversos tipos de conflitos que os envolvem, e poderão encontrar soluções no âmbito na Ouvidoria, em decorrência disso teremos profissionais nas ruas que trabalham satisfeitos com o amparo que recebem da instituição, prestando um serviço de melhor qualidade a sociedade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os conflitos sempre estiveram presentes ao longo da evolução humana, fazendo parte do dia a dia das pessoas, permeando as relações interpessoais, compreendendo essa perspectiva é possível entender a necessidade de apreender a administrá-los, buscando através da cooperação das partes envolvidas, conduzidas por um diálogo construtivo, encontrar uma solução que seja satisfatória para todas as partes.

Este trabalho se propôs a demonstrar que as ouvidorias tem se consolidado como um importante canal dentre os muitos instrumentos desenvolvidos pela democracia para a participação social, oferecendo ambiente e condições para o diálogo entre a sociedade e o Estado, possibilitando às pessoas o exercício da cidadania.

A experiência das Ouvidorias com o exercício da mediação tem demonstrado resultados positivos, quando se avalia as contribuições que tais órgãos dão a mediação fica perceptível o quanto este procedimento contribui para a função da Ouvidoria, por ser ela um espaço que possibilita a reconstrução de relações e de legitimação de soluções, favorecendo a mudança de uma dinâmica de competição para uma dinâmica de cooperação entre os envolvidos.

Do mesmo modo, a Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba tem se destacado pelo trabalho feito no que diz respeito a métodos alternativos para resolução de conflitos. A utilização deste procedimento tem dado celeridade as manifestações que aportam naquele órgão, encontrando soluções satisfatórias e trazendo agilidade e respostas mais rápidas àqueles que encontram ali um espaço para resolução de conflitos.

O trabalho desenvolvido na Ouvidoria da PMPB envolve tensões e negociações. Sendo o público interno os policiais militares, que utilizam a ouvidoria como um canal para expressar seus anseios e suas expectativas, o público externo é o usuário final, a quem se destina o serviço ofertado pela Corporação.

Através das manifestações, as pessoas podem exercer sua cidadania, seja através de elogios, sugestões, reclamações, entre outros. Ao receber uma manifestação, a ouvidoria deve verificar suas causas, sua fundamentação e a melhor maneira para solucioná-la. As denúncias são a forma mais utilizada pelos usuários para demonstrar sua satisfação com relação ao serviço oferecido pela corporação. Contudo verificou-se que a maioria das denúncias recebidas, 51% (cinquenta e um), estão relacionadas ao comportamento do policial militar durante o seu período de folga, tal situação ocorre pela permissão dada através da Lei

Complementar 87/08, ao prever que a Ouvidoria irá registrar denúncias, reclamações e representações de atos desabonadores praticados por integrantes da instituição.

Verificada esta situação, a mediação passou a ser considerada uma excelente maneira de resolver os conflitos que ali chegam, de modo que, se faz necessário constatar se o objeto da denúncia não constitui crime ou transgressão disciplinar e não dão causas a instauração de um procedimento administrativo.

A sessão de mediação é realizada após convite e aceitação das partes que encontram na figura do Ouvidor o facilitador do processo, ele aplicará as técnicas necessárias para a construção de um diálogo positivo entre os envolvidos, buscando uma solução que seja mais aceitável a ambos. Quando os litigantes entram num consenso, assinam um termo de acordo e a manifestação é dada como encerrada.

Embora realizada pela instituição, existe a preocupação por parte da Ouvidoria que o ambiente onde o manifestante é recebido não seja considerado hostil, uma vez que a denúncia será feita a um servidor que é policial militar em desfavor de um colega da Corporação. A sede da Ouvidoria não está localizada dentro de uma unidade militar e o efetivo designado para desenvolver suas atividades naquele órgão não utiliza fardamento, tais ações agregam a este processo, ainda que aparentemente, certa neutralidade. As audiências de mediações realizadas naquele ambiente utilizam o mesmo critério de neutralidade, ofertando ao manifestante a sensação de imparcialidade por parte daquele órgão.

Ainda que a Ouvidoria seja um Órgão integrante da Polícia Militar da Paraíba, suas atividades e decisões não poderão favorecer seus servidores, uma vez que isso atingiria diretamente princípios importantes que norteiam o processo de mediação: o da imparcialidade e o da isonomia das partes. O Ouvidor, que atua como mediador, deve tratar as partes com equidade e para isso deve se isentar de sentimentos próprios, assim como não poderá tomar partido sobre qualquer um dos indivíduos, de modo a não comprometer o processo e inclusive torná-lo nulo. A mediação realizada na Ouvidoria deverá procurar encontrar soluções equânimes, distante de corporativismo, como uma forma de defender o militar, ou de punições injustas, como uma maneira de retaliação para com a atitude do policial e também de favorecimento do denunciante. Deste modo, os conflitos que são objetos de apreciação na Ouvidoria, e submetidos ao processo de mediação, devem ser tratados com isenção, como em qualquer outro órgão, para que sejam encontradas soluções justas e pacíficas.

Os benefícios da utilização da mediação para resolver os conflitos presentes nas denúncias são inúmeros, tais como a diminuição na instauração de procedimentos internos, bem como, a solução de lides que chegariam ao judiciário caso não tivessem sido resolvidas

na Ouvidoria. Muitas pessoas não conhecem ainda o trabalho de mediação de conflitos desenvolvido pela Ouvidoria da Polícia Militar da Paraíba, inclusive seu público interno, a divulgação deste serviço é uma das atuais propostas do órgão, o conhecimento deste trabalho possibilita ao cidadão o exercício dos seus direitos, e contribui para o acesso de todos à resolução de conflitos de modo mais ágil e eficaz, colaborando de forma significativa para o alcance almejada paz social, um dos objetivos perseguidos pelo trabalho exercido por esta nobre Instituição.

REFERÊNCIAS

_____. **Decreto nº 38.309/2018** - Regulamenta, no âmbito no Poder Público Estadual, A Lei Federal Nº 13.460/2017. Disponível em:

<<http://ouvidoria.pb.gov.br/index.php/legislacao.html>> Acesso em 16 de abril de 2019.

_____. **Lei n. 13.105**, de 16 de março de 2015. Dispõe sobre o novo Código de Processo Civil brasileiro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em 29 de março de 2019.

_____. **Lei n. 13.140**, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em 29 de março de 2019.

_____. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216>. Acesso em 16 de abril de 2019.

_____. **Lei Complementar nº 87**, de 02 de dezembro de 2008. Dispõe sobre a Organização Estrutural e Funcional da Polícia Militar do Estado da Paraíba. Disponível em: <http://www.pm.pb.gov.br/arquivos/legislacao/Leis_Complementares/2008_DISPOE_SOBR_E_A_ORGANIZACAO_ESTRUTURAL_E_FUNCIONAL_DA_POLICIA_MILITAR_DO_ESTADO_DA_PARAIBA_E_DA_OUTRAS_PROVIDENCIAS_.pdf>. Acesso em 16 de abril de 2019.

ALMEIDA, D. A. R.; PANTOJA, F. M.; PELAJO, S (cor.). **A mediação no novo código de processo civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. 2013.

BRAGA Neto, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense 2008.

BRASIL. Lei n. 10.406, 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm>. Acesso em: 21 de março de 2019

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Promulgada em 5 de outubro de 1988, Senado, Brasília, 1988.

CAETANO, Luiz Antunes. **Arbitragem e Mediação: rudimentos**. São Paulo: Atlas, 2002.

CNJ. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e

dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>

COLARES, Elisabeth Fialho. **Mediação de Conflitos** – um mecanismo de acesso à justiça. In: SALES, Lília Maria de Moraes (Org.). Estudo Sobre a Efetivação do Direito na Atualidade: a cidadania em debate. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.

CRUZ, Sáskia Narjaria Gurjelda. **O estudo da mediação: uma análise principiológica**. In: SALES, Lília Maria de Moraes (Org.). Estudo Sobre a Efetivação do Direito na Atualidade: a cidadania em debate. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, p. 260-287, 2005.

DEUTSCH, Morton. **A Resolução do Conflito: processos construtivos e destrutivos**. Trad. Arthur Coimbra de Oliveira, revisado por Francisco Schertel Mendes. In: AZEVEDO, André Goma de (Org.). Brasília: Grupo de Pesquisa UnB, 2004. v. 3.

DIAS, Maria Tereza Fonseca; ROGERIO, Taiz. **A mediação como instrumento de eficiência e consensualidade do processo administrativo disciplinar**. Fórum Administrativo, Belo Horizonte, v. 12, n. 134, abr. 2012. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=54072f485cdb7897>>. Acesso em: 3 abr. 2019.

GABRIEL, Anderson de Paiva. **A Mediação Extrajudicial e a Relevância da Polícia para Resolução consensual de conflitos** - Revista FONAMEC Rio de Janeiro, V.1, p 32-54 (2017)

GERÔNIMO, Gislaine Donizete. Monografia: **Segurança Publica. Dever do Estado, Garantia do Exercício da Cidadania**. São Paulo. 2011. Disponível em: <<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/1541/1/2016MaikeliMoreiraTerres.pdf>>. Acesso em: 03 de abril de 2019.

GIMENEZ, C. P. C.; SPENGLER, F. M.; BRUNET, K. S. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

ISOLDI, Ana Luiza Godoy. **A mediação como mecanismo de pacificação urbana**. São Paulo, PUC, 2008, 199p. Tese de Mestrado em Direito Urbanístico. Pontifca Uviversidade Católica de São Paulo, 2008.

Lopes, Maria Paula Daltro. **Os métodos alternativos de resolução de conflitos: Mediação no âmbito policial**. 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=13dfe127c6d40641>> Acesso em: 13 de abril de 2019.

LOPES, Vitor Carvalho. **Breves observações sobre os principios da imparcialidade e neutralidade do mediador: conceituação, importância e alcance prático desses princípios em um processo de mediação**. Revista Eletrônica de Direito Processual, Volume V. Acesso disponível em: <<http://www.arco.org.br/periodicos/revista-eletronica-de-direito-processual/volume-v/breves-observacoes-sobre-os-principios-da-imparcialidade-e-neutralidade-do-mediador-conceituacao-importancia-e-alcance-pratico-desses-principios-em-um-processo-de-mediacao>>. Acesso em: 13 de abril de 2019.

NUNES, Andrine Oliveira. **Segurança pública e mediação de conflitos**: a possibilidade de implementação de núcleos de mediação na secretaria de segurança pública e defesa social do estado do Ceará. Dominio Público. 2010. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp133641.pdf>>. Acesso em: 13 de abril de 2019.

Redorta, J. (2004). **Cómo analizar los conflictos**: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación, Barcelona: Paidós.

RUIZ, Ivan Aparecido; ROSSANEIS, Ana Claudia. **Estudo crítico do princípio da oralidade no processo civil**: Releitura da utilização como instrumento de efetivação dos direitos de personalidade. 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=e45c2dc8d9e5b215>>. Acesso em: 06 de abril de 2019.

RUIZ, Ivan Aparecido. **A mediação e o direito de família**. Revista de arbitragem e mediação, São Paulo. Ano 2, n. 6, p. 75 -105, 2005.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SALES, Lília Maia de Moraes; VASCONCELOS, Mônica Carvalho. **Mediação familiar, um estudo histórico-social das relações de conflitos nas famílias contemporâneas**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2006.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania**. Disponível em: <<http://ojs.unifor.br/index.php/rpen/article/view/787/1647>>. Acesso em: 02 abr. 2019.

SALLES, Carlos Alberto de, LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes, e SILVA, Paulo Eduardo Alves da (coord.). **Negociação, Mediação e Arbitragem: Curso básico para programas de graduação em Direito**. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2012

SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de Mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETTO, Theobaldo. **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013.

VASCONCELOS. Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**, São Paulo: Método, 2008.

ANEXO A - RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA
QUARTEL DO COMANDO GERAL
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1.Introdução

De acordo com o artigo 19 da Lei Complementar nº 87/2008, a Ouvidoria da Polícia Militar tem por finalidade **receber e registrar denúncias, reclamações e representações de atos desabonadores praticados por integrantes da Corporação ou críticas à prestação de serviço institucional, bem como de encaminhar e acompanhar a solução** das mesmas, funcionando em estreita articulação com as Ouvidorias Setoriais. Além do mais, conforme a Lei nº 13.460/2017, a missão da Ouvidoria é **promover** a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Também exerce um papel de controle social interno e externo contribuindo para a transparência da Instituição.

2. Demandas da Ouvidoria

A Ouvidoria tem sido um **grande instrumento de participação da sociedade** na Polícia Militar, justamente porque permite que o cidadão (militar ou não) possa se manifestar democraticamente de maneiras diversas a saber: apresentando **sugestão**, fazendo **elogios** (ou **reclamações**), solicitando **informações**, externando **denúncias**, dentre outras. Na Tabela 1 é possível identificar o **quantitativo de manifestações** que chegaram na Ouvidoria, no período de **2015 a 2018**.

Tipologia	ANO				Total	Percent (%)
	2015	2016	2017	2018		
Agradecimento	0	0	0	2	2	0,84
Convite	0	0	0	11	11	4,64
Denúncia	37	28	30	64	159	67,09
Elogio	0	0	0	1	1	0,42
Reclamação	0	0	0	10	10	4,22
Solicitação de Informação	0	0	0	53	53	22,36
Sugestão	0	0	0	1	1	0,42
Total	37	28	30	142	237	100,00

Tabela 1 – Demandas da Ouvidoria por Ano, conforme Tipologia

Fonte: Ouvidoria da PMPB

No período estudado, as **demandas** da Ouvidoria se concentraram nas seguintes tipologias: **elogio, reclamação, denúncias, sugestão, agradecimentos e solicitação de informações**. Nota-se, pela Tabela 1, que as **denúncias superaram** as demais tipologias, representando **67,09%** do total das demandas registradas. Durante os quatro anos, foram computados **159 denúncias**. No entanto, foi no ano de 2018 que o **total de denúncias** chegou a 64 casos.

3 Sobre as Denúncias

De acordo com o **Decreto 38.309/2018** (que normatiza e regulamenta as Ouvidorias na esfera do Poder Executivo Paraibano, com base na Lei 13.460/2017), “**denúncia é a comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes**”. No contexto da Polícia Militar, a Ouvidoria **também inclui** como denúncia, todas as “representações de **atos desabonadores praticados por integrantes da Corporação**” (Lei Complementar 87/2008).

3.1 Quantitativo de Denúncias

Os dados da Tabela 2 apontam que a **média de denúncias por mês** passou de **3 para 6** manifestações. No Gráfico 1, é possível melhor visualizar o quantitativo, extraindo-se que o número de denúncias praticamente duplicou em 2018.

Ano	Num. de denúncias	Percent (%)	Média de denúncias (por mês)
2015	37	23,27	3
2016	28	17,61	2
2017	30	18,87	3
2018	64	40,25	6
Total	159	100,00	20

Tabela 2 – Denúncias registradas na Ouvidoria
Fonte: Ouvidoria da PMPB

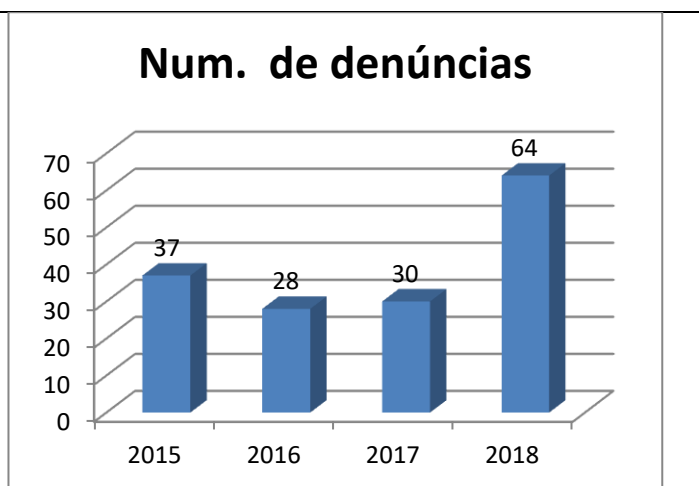


Gráfico 1 – Denúncias registradas na Ouvidoria PMPB
Fonte: Ouvidoria da PMPB

Em virtude do quantitativo das denúncias ser maior no ano de 2018, decidiu-se elaborar o perfil destas manifestações, juntamente com o perfil dos militares denunciados e dos denunciantes, conforme segue:

3.1 Perfil das Denúncias, no Ano de 2018

- 81,25% das denúncias foram **presenciais**, ou seja, o demandante optou **ir pessoalmente** na Ouvidoria para externar os sentimentos negativos;
- Em **João Pessoa** foram computados **68,8%** dos fatos registrados;
- **Mangabeira** foi o bairro que concentrou mais denúncias (**12,5%**)
- A **resolubilidade** se deu através de abertura de **Apuração Preliminar** (78,1%), **Mediação** (14,1%) ou **Encerramento na própria Ouvidoria** (7,8%)
- Das **50 denúncias** em que a Corregedoria pediu abertura de **Apuração Preliminar**, **15 delas (30%)** teve parecer final pugnando pelo **ARQUIVAMENTO**.

3.2 Perfil dos militares denunciados

De acordo com os dados, os policiais **citados nas denúncias**:

- São predominantemente do **sexo masculino** (92,2%)
- **Estavam de folga** (51,6 %).
- São da **Ativa** (85,9%)
- Pertencem (a maior parte deles) ao **1ºBPM** (23,4%) ou ao **5ºBPM** (15,6%)
- A **maioria é praça**, sendo: **sargento** (20), **soldado** (12) ou **cabo** (11)
- Foram representados, principalmente, por: **Ameaça** (18), **Agressão** (11) ou **Abuso de Autoridade** (5)

3.3 Perfil dos **denunciantes**, em sua maioria,

- São do **sexo masculino** (68,8%)
- **47** moram em **João Pessoa** (73,4%), sendo a maioria em **Mangabeira (7) ou Bancários (4)**
- Sobre a identificação, **3 pessoas** pediram para que a denúncia fosse registrada com **autoria SIGILOSA**, enquanto 2 optaram por denúncia ANÔNIMA.

4. **Análise Exploratória dos dados referente a todas as demandas registradas em 2018**

A Ouvidoria também é um instrumento de gestão que pode auxiliar o Comandante Geral em adoções de políticas públicas para melhorar a prestação do serviço ou a qualidade de vida do policial militar. Para isto, portanto, é necessário “medir” ou inferir valores de variáveis que podem ser estudadas por serem importantes para a gestão definir boas práticas institucionais. Isto porque, a partir de manifestações individuais, políticas pública poderão ser criadas para um benefício coletivo da população ou dos policiais militares.

Neste sentido, para melhor visualização e entendimento dos dados foi realizada **a análise exploratória dos dados**, contextualizada **no ANEXO 1** abaixo, com base nas demandas computadas, no ano de 2018, pela Ouvidoria.

5. **Considerações Finais**

A Ouvidoria parece não ser conhecida no âmbito da Polícia Militar. Por isto, vislumbra-se a necessidade de “apresentar” a Ouvidoria ao nosso público interno, através de visitas e palestras programadas nas Unidades militares. Também é necessário que sejam normatizadas as atividades desempenhadas por este instrumento de democracia. Verifica-se que não há ambiência física destinada à **Mediação e Conciliação** de conflitos.

Neste sentido, deseja-se para o ano de 2019:

- Elaborar **uma Resolução para normatizar as atividades** da Ouvidoria da PMPB
- Criar a **Diretriz Anual da Ouvidoria e Compliance**
- Dar continuidade ao **Projeto GEOIN-H**, contemplando a fase 2 voltada para o feedback e identificação de novos desafios
- Implementar o projeto “**Eu Pacificador**” que busca o **resgate da cultura da paz e da dignidade do policial**, através do acompanhamento de um psicólogo (saúde mental) e do Capelão da PMPB (saúde espiritual)
- Fazer **palestras e visitas no CE e nas Unidades Operacionais**;
- Estruturar um **espaço físico** reservado para **mediação e conciliação**

ANEXO 1

Análise Exploratória dos dados registrados na Ouvidoria PMPB no ano de 2018

3. Demandas da Ouvidoria no ano de 2018

O quantitativo mensal das demandas recebidas pela Ouvidoria, **em 2018**, está apresentado na Tabela 3.

Mês	Num. De Demanda	Percent (%)
JANEIRO	1	0,7
MARCO	1	0,7
ABRIL	2	1,4
MAIO	6	4,2
JUNHO	4	2,8
JULHO	33	23,2
AGOSTO	27	19
SETEMBRO	14	9,9
OUTUBRO	16	11,3
NOVEMBRO	14	9,9
DEZEMBRO	24	16,9
Total	142	100

Tabela 3 – Demandas registradas por mês, ano de 2018

Fonte: Ouvidoria da PMPB

Nota-se na Tabela 3 que nos meses de julho (23,2%) e agosto (19%) foram registrados o maior percentual de manifestações. Os dados apontam que **este aumento se justifica pelo maior número de solicitações de informações inerentes ao CFO, cujas inscrições ocorreram no período de 3 a 30 de agosto**. Pelo gráfico 1, é possível visualizar que em julho e agosto foram computadas, 33 e 27 demandas, respectivamente.

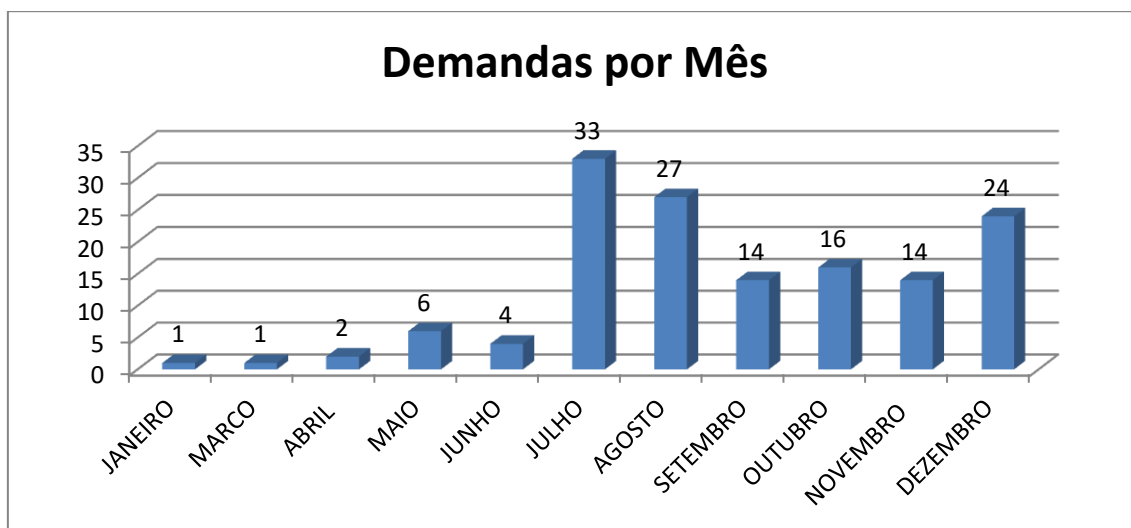


Gráfico 2 – Demandas registradas por mês, ano de 2018

Fonte: Ouvidoria da PMPB

4. Canais de comunicação

Os meios disponibilizados pela Ouvidoria para a sociedade externar as devidas manifestações são: **email** (ouvidoria@pm.pb.gov.br), **telefone** (3221-1122), **carta** (formulário padrão deixado no setor de Protocolo, situado no QCG), ou de **forma presencial** (na própria Ouvidoria). Vale salientar que, independente do canal que é utilizado pelo cidadão, a manifestação terá o mesmo tratamento, pois na Ouvidoria se prima pela satisfação do demandante e pela efetividade da resposta.

Na Tabela 4 abaixo estão concentrados os meios de comunicação escolhidos pelo cidadão.

Nota-se na Tabela 4 que a **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)** também foi instrumento de geração de **Denúncias ou Reclamações** (5 casos) sobre atos praticados por Policiais Militares

Canal de comunicação	Num. De Demandas	Percent (%)
Email	83	58,5
Presencial (na própria Ouvidoria)	52	36,6
Ouvidoria Geral do Estado (OGE)	4	2,8
Telefone	2	1,4
OGE e Email	1	,7
Total	142	100,0

Tabela 4 – Canal utilizado em 2018

Fonte: Ouvidoria da PMPB

Há demandas em que o interessado encaminha o mesmo teor para vários órgãos tomarem ciência, a exemplo de: **Ouvidoria Geral do Estado, SUDEMA, Ministério Público**, dentre outros.

Registrou-se o caso em que a pessoa encaminhou, por email, **a mesma demanda**, para diversos órgãos, **além da Ouvidoria PMPB**. No entanto, **somente a Ouvidoria Geral do Estado (OGE)** reencaminhou para a Ouvidoria da PMPB tomar as devidas providências, (ver Gráfico 3)

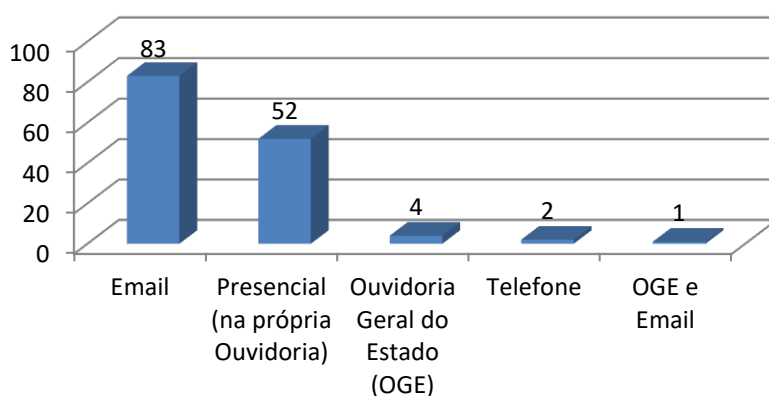


Gráfico 3 – Canal utilizado pelos manifestantes, em 2018

Fonte: Ouvidoria da PMPB

Percebe-se pelo Gráfico 3 que, com um total de **83** demandas recebidas (58,5%), o **Email superou** os demais canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria. Ainda se observou que **52 pessoas** optaram em ir para Ouvidoria visando registrar a demanda **de forma presencial**. Todas as demandas foram encaminhadas para os setores competentes tomarem conhecimento e apresentarem uma solução.

5. Tipologias registradas

O quantitativo de demandas registradas pela Ouvidoria pode ser acompanhado na Tabela 5. Foram registradas **142 demandas** sintetizadas em **7 tipologias diferentes**.

Tipologia	Num. De manifestações	Percent (%)
Denúncia	64	45,1
Solicitação de Informação	53	37,3
Convite	11	7,7
Reclamação	10	7
Agradecimento	2	1,4
Elogio	1	0,7
Sugestão	1	0,7
Total	142	100

Tabela 5 – Demandas recebidas pela Ouvidoria da PMPB, no ano de 2018

Fonte: Ouvidoria da PMPB

Extraí-se da Tabela 5 que **Solicitação de Informações** está em **segundo** lugar com 53 casos, o equivalente a 37,3% das manifestações que chegaram na Ouvidoria. A maioria das **informações** solicitadas foi decorrente de concursos públicos (Curso de Formação de Soldados e Curso de Formação de Oficiais). De modo que o cidadão buscava saber informações desde a inscrição do concurso, respectivas fases do certame, passando pela homologação dos candidatos aprovados, convocação e procedimentos posteriores.

Elogios, Sugestão e Agradecimento foram computados, porém em números **bem reduzidos** (1 ou 2), quando comparados com as demais tipologias. (ver Gráfico 4)

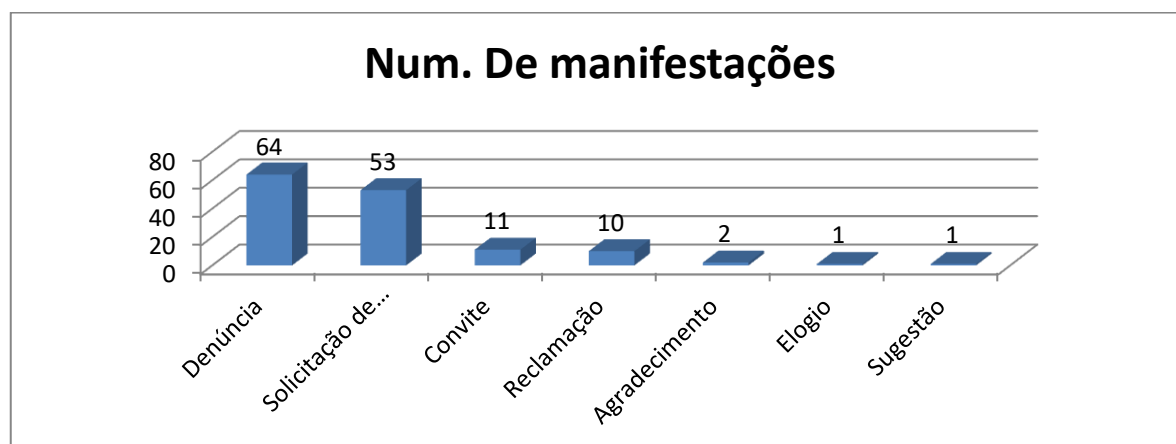


Gráfico 4 – Demandas recebidas pela Ouvidoria da PMPB, no ano de 2018
Fonte: Ouvidoria da PMPB

Pelo gráfico 4, é possível melhor visualizar o quantitativo de manifestações, reforçando que as **denúncias** lideram o *ranking* das tipologias **com 64 fatos** registrados.

Com o propósito de identificar qual era o canal mais utilizado por tipo de manifestação, foi criada a Tabela 6 abaixo.

Tipologia da demanda	Canal usado pelo manifestante					Total
	Email	OGE	OGE e Email	Presencial (na Ouvidoria)	Telefone	
Agradecimento	2	0	0	0	0	2
Convite	11	0	0	0	0	11
Denúncia	7	3	1	52	1	64
Elogio	1	0	0	0	0	1
Reclamação	8	1	0	0	1	10
Solicitação de Informação	53	0	0	0	0	53
Sugestão	1	0	0	0	0	1
Total	83	4	1	52	2	142

Tabela 6 – Demandas registradas por Canal escolhido pelos manifestantes, em 2018
Fonte: Ouvidoria da PMPB

Extraí-se da Tabela 6 que **Email** foi o canal de comunicação mais apontado para a Ouvidoria receber **reclamações, solicitação de informação, elogio, convite e sugestões**. Sendo o meio de comunicação escolhido por 83 manifestantes para manter contato com a Ouvidoria.

Por outro lado, as **denúncias** foram **mais presenciais**. Os dados sugerem que quando o **assunto é denúncia**, os denunciante preferem ir pessoalmente à Ouvidoria. Neste sentido, ainda pela Tabela 6, visualiza-se que **das 64 denúncias** computadas, em **52 delas** (81,25%) os

demandantes foram pessoalmente na Ouvidoria para expressar os sentimentos negativos sobre membros da Corporação.

6. Métodos utilizados para solução das denúncias

Em todas as denúncias que aportaram na Ouvidoria foram realizadas uma análise preliminar para identificar se os elementos existentes contribuíam para nortear nas tomadas de decisão sobre o encaminhamento delas, quer seja **para Corregedoria** ou outro setor. Sendo assim, a **resolubilidade das denúncias** decorreu de **abertura de processos administrativos**, aplicação de **métodos alternativos** (mediação e conciliação) ou **encerramento na própria Ouvidoria**, conforme exibido na Tabela 7.

MÉTODO para SOLUÇÃO DA DENÚNCIA	Num de denúncias	Percent (%)
Abertura De Apuração Preliminar	50	78,1
Mediação e conciliação	9	14,1
Encerramento na Ouvidoria	5	7,8
Total	64	100

Tabela 7 – Denúncias por método de solução
Fonte: Ouvidoria da PMPB

Percebe-se pela Tabela 7 que **mediação e conciliação** foram utilizados em **9 denúncias**, visando encontrar soluções de conflitos através de acordos firmados entre as partes. Escolheu-se métodos alternativos, em denúncias cujas naturezas eram decorrentes de **dívidas, contendas entre vizinhos, desocupação de imóvel** e falta de compromisso na entrega de documentos.

Por outro lado, das **50 denúncias** em que a Corregedoria da PMPB solicitou **abertura de Apuração Preliminar**, em **15** delas (o equivalente a **30%**) pgnou-se pelo **Arquivamento**.

Por outro lado, 5 denúncias foram **encerradas na própria Ouvidoria**, por motivos diversos, tais como: desistência do denunciante, denunciado não pertencer (mais) a Polícia Militar, falta de informações suficientes para tomada de decisões, dentre outros. O Gráfico 5 abaixo permite melhor visualização dos dados.

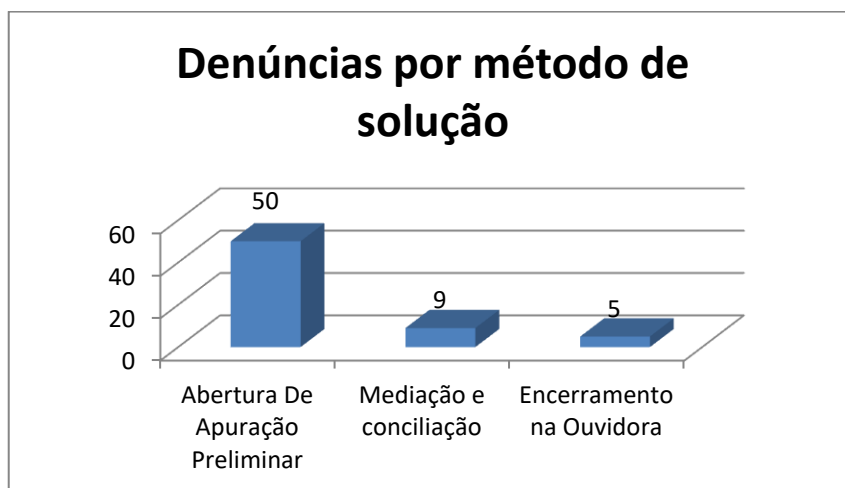


Gráfico 5 – Denúncias por método de solução
Fonte: Ouvidoria da PMPB

Sobre a resolubilidade das denúncias, é importante frisar sobre a importância da Ouvidoria como canal democrático de participação social que pode contribuir para mudanças ou melhorias na Polícia Militar. Neste sentido, ressalta-se que uma **denúncia por Extorsão**, gerada na Ouvidoria, no ano de 2016, em desfavor do **2º Sgt PM - Ronaldo Rodrigues de Melo**, contribuiu para a **Abertura de Conselho de Disciplina**, cuja solução culminou, em novembro de 2017, na **exclusão - A Bem da Disciplina** do militar denunciado.

7. Denúncias por cidade

Na Tabela 8 ao lado, é possível visualizar as cidades nas quais ocorreram os fatos que deram origem as denúncias apresentadas na Ouvidoria.

Nota-se que **João Pessoa** superou as demais cidades com um quantitativo de **44 denúncias**, o que representa **68,8%** do total de 64 casos.

Também fora registrada 1 denúncia cujo fato ocorreu em Recife-PE.

Pelo Gráfico 6 abaixo, visualiza-se melhor a distribuição de denúncias por cidade.

CIDADE	Num de denúncias	Percent (%)
João Pessoa	44	68,8
Bayeux	5	7,8
Santa Rita	4	6,3
Cabedelo	2	3,1
Campina Grande	2	3,1
Alagoa Grande	1	1,6
Alcantil	1	1,6
Aroeiras	1	1,6
Conceição	1	1,6
Jurú	1	1,6
Recife	1	1,6
Uiraúna	1	1,6
Total	64	100

Tabela 8 – Denúncias por cidade, em 2018
Fonte: Ouvidoria da PMPB

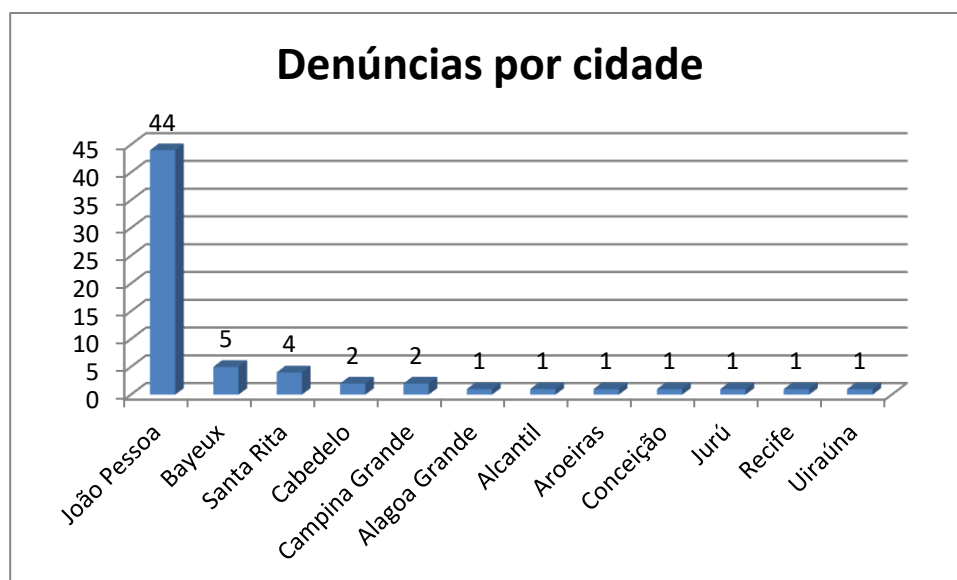


Gráfico 6 – Denúncias por cidade
Fonte: Ouvidoria da PMPB

Pelo Gráfico 6, nota-se o destaque da cidade de João Pessoa, quando comparada com os demais municípios. Sendo assim, passou-se a fazer uma análise de bairros nos quais mais se registrou denúncias. A Tabela 9 mostra que em **Mangabeira** foram registradas **8 denúncias (12,5%)**, superando o **Varadouro** com **5 representações** contra militares (7,8%).

Bairro	Num. De Denúncias	Percent (%)
Mangabeira	8	12,5
Varadouro	5	7,8
Cruz das Armas	3	4,7
Tibiri II	3	4,7
Bancários	2	3,1
Centro	2	3,1
Cidade Universitária	2	3,1
Gramame	2	3,1
Valentina	2	3,1

13 de Maio	1	1,6
Aeroclube	1	1,6
Bayeux	1	1,6
Bessa	1	1,6
Cidade Verde-B das Indústrias	1	1,6
Conceição	1	1,6
Cristo	1	1,6
Ernani Satyro	1	1,6
Grotão	1	1,6
Intermares	1	1,6
Jacarapé	1	1,6
Jardim Aeroporto	1	1,6
Jardim Luna	1	1,6
Jardim Veneza	1	1,6
João Paulo II	1	1,6
Jose Pinheiro	1	1,6
Mandacaru	1	1,6
Mário Andreazza	1	1,6
Muçumagro	1	1,6
Nova Mangabeira	1	1,6
Parque do Sol	1	1,6
Ponta dos seixas	1	1,6
Portal do Poço	1	1,6
Portal do Sol	1	1,6
Santa Rita	1	1,6
Sítio Santo Agostinho	1	1,6
Sem Informação	9	13,1
Total	64	100,0

Tabela 9 – **Denúncias** por Bairros, em 2018

Fonte: Ouvidoria da PMPB

8. Perfil dos militares denunciados

8.1 Por sexo, (ver Tabela 10)

Sexo	Num. De militares	Percent (%)
Masculino	59	92,2
Feminino	5	7,8
Total	64	100,0

Tabela 10- Militares denunciados por Sexo

Fonte: Ouvidoria da PMPB

8.2 Situação do militar denunciado quando o fato ocorreu. (ver Tabela 11)

Decorrente do trabalho	Num. De Denúncia	Percent (%)
Fora de serviço	33	51,6
Em serviço	28	43,8
Em serviço e Fora de Serviço	1	1,6
NÃO PERTENCE À PM	2	3,1
Total	64	100,0

Tabela 11 – Situação do militar durante o fato

Fonte: Ouvidoria da PMPB

Nota-se na Tabela 11 que **51,6% dos fatos** geradores de denúncias ocorreram quando o policial militar estava **fora de serviço** (na folga). Somente em (1) um caso, o relatado pelo denunciante ocorria, quando o policial estava de serviço, assim como quando ele estava de folga (**em serviço e fora de serviço**)

8.3 Quanto a situação do militar (ver Tabela 12 e Gráfico 7)

Situação	Num. De Denúncias	Percent (%)
ATIVA	55	85,9
GMR	4	6,3
INATIVIDADE	3	4,7
NÃO PERTENCE À PM	2	3,1
Total	64	100,0

Tabela 12 – Situação do militar
Fonte: Ouvidoria da PMPB

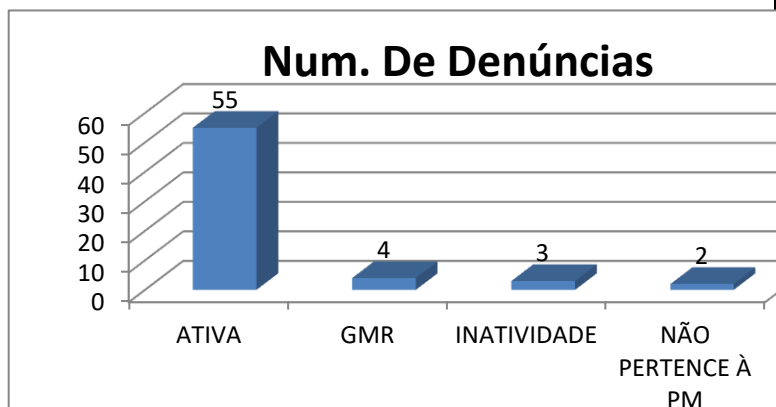


Gráfico 7 – Situação do militar
Fonte: Ouvidoria da PMPB

8.4 Quanto ao Posto / Graduação (ver Tabela 13 e Gráfico 8)

Posto / Graduação	Num de casos
Sgt	20
Sd	12
Cb	11
Cap	4
1º Ten	2
Maj	2
2º Ten.	1
Cel	1
Não identificado	15
NÃO PERTENCE À PM	2

Tabela 13 – Posto/Graduação dos denunciados
Fonte: Ouvidoria da PMPB

-Percebe-se pela Tabela 12 que o demandante **não conseguiu identificar** o posto/**graduação de 15 militares** denunciados.

-Observa-se também 2 casos, em que os denunciados **não eram da PMPB**, mas sim da Polícia Civil do Rio Grande do Norte e outro que trabalhou no Hospital Edson Ramalho como maqueiro.

- Um **mesmo major** foi citado em **duas** denúncias distintas

- Havia denúncias em que se apontavam mais de um militar (ver gráfico 8)

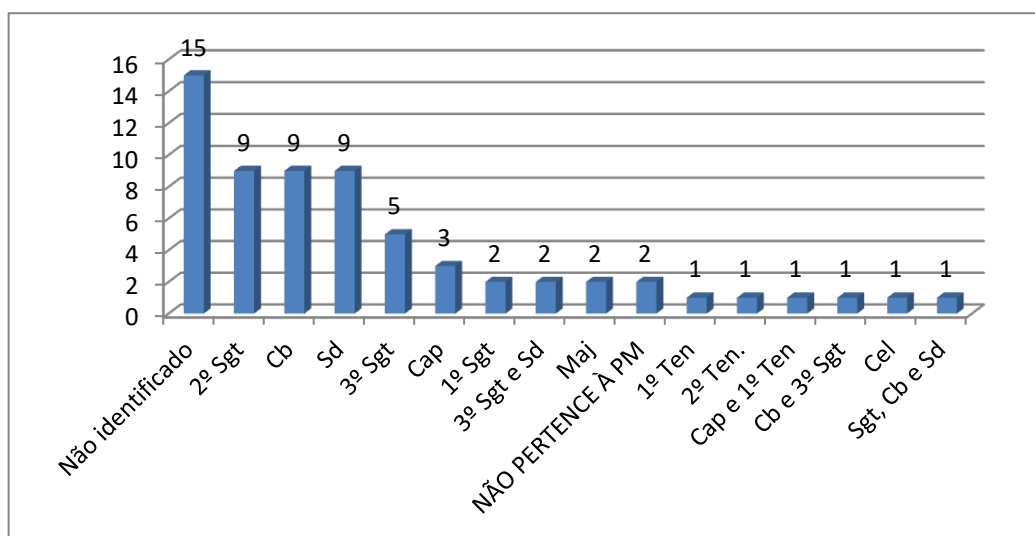


Gráfico 8 – Denunciado por Posto/Graduação Situação a atividade
Fonte: Ouvidoria da PMPB

8.4 Quanto a natureza da denúncia

Dentre as naturezas das denúncias que chegaram na Ouvidoria, cita-se aquelas mais recorrentes: Ameaça (18), agressão (11) e Abuso de Autoridade (5). Decidiu-se computar estas naturezas individualmente para facilitar o entendimento, uma vez que elas se agregaram em diversas denúncias, conforme exibido na Tabela 14.

Natureza da denúncia	Num. De Denúncias	Percent (%)
Ameaça	8	12,5
Invasão de domicílio	4	6,3
Abuso de autoridade	3	4,7
Ameaça e agressão física	3	4,7
Contenda entre vizinhos	3	4,7
Dívida	3	4,7
Abordagem	2	3,1
Agressão	2	3,1
Mal atendimento em ocorrência (na prestação de serviço)	2	3,1
Uso Indevido de POR	2	3,1
Abuso de autoridade e agressão física	1	1,6
Abuso de autoridade e desrespeito à superior hierárquico	1	1,6
Agressão e Ameaça	1	1,6
Agressão física e moral	1	1,6
Agressão Verbal, Preconceito	1	1,6
Ameaça e agressão envolvendo Policial Militar	1	1,6
Ameaça e Agressão Física	1	1,6
Ameaça e difamação	1	1,6
Ameaça, tentativa de agressão e violação de domicílio	1	1,6
Ameaça/Dívida	1	1,6
Apropriação Indébita	1	1,6
Assédio moral	1	1,6
Calúnia, difamação e agressões verbais	1	1,6
Danos materiais ao denunciante e ameaça à comunidade	1	1,6
Disparo de arma de fogo	1	1,6
Extorsão	1	1,6
Falta de policiamento na rua	1	1,6
Falta entregar documentação de Veículo	1	1,6
Falta entregar documento	1	1,6
Golpe e estelionato	1	1,6
Invasão de Propriedade	1	1,6
Mal atendimento em consulta oftalmológica	1	1,6
Mau atendimento do CIOP e Perturbação do sossego	1	1,6
Perturbação do sossego e falta de prestação de serviço	1	1,6
Perturbação do sossego e intimidação	1	1,6
Prevaricação	1	1,6
Recebimento de Propina	1	1,6
Suosta Infração de Trânsito	1	1,6
Suosta Prática de ato ilícito (Agiotagem)	1	1,6
Transtorno de comportamento de militar	1	1,6
Uso o poder de polícia, do fardamento policial, e viaturas do estado, para resolver problemas pessoais.	1	1,6
DENUNCIANTE DESISTIU	1	1,6
Total	64	100

Tabela 14 – Natureza das Denúncias registradas, em 2018

Fonte: Ouvidoria da PMPB